

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Penilaian keluhan konsumen terhadap website En-Zy	3
Tabel II.1 Perhitungan E-Servqual.....	18
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel II.3 Penentuan Dimensi.....	26
Tabel III.1 Pengkodean Dimensi E-Servqual.....	34
Tabel III.3 Populasi Konsumen dan User Website En-Zy Wilayah Bandung.....	36
Tabel III.2 Uji Kolmogrov Smirnov Tingkat Kepentingan	39
Tabel IV.1 Atribut Kebutuhan website En-Zy	45
Tabel IV.2 Atribut Kebutuhan website En-Zy (Lanjutan)	46
Tabel IV.3 Pengkodean Dimensi E-Servqual	47
Tabel IV.4 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	47
Tabel IV.5 Pengkodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	48
Tabel IV.6 Skala Kepentingan	49
Tabel IV.7 Skala Harapan	49
Tabel IV.9 Perubahan Skala Kano	50
Tabel IV.10 Skala Nilai Kano	50
Tabel IV. 11 Penentuan Sampel Random Sequence Generator	52
Tabel IV.12 Sampel Perubahan Data Ordinal Menjadi Data Interval pada Pretest	53
Tabel IV.13 Bin dan Frequency	54
Tabel IV.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan, Harapan, Kenyataan, Fungsional, dan Disfungsional	56
Tabel IV.15 Sampel Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval	58
Tabel IV.16 Pengolahan Data Kuesioner E-Servqual.....	59

Tabel IV. 17 Pengolahan Data Kuesioner E-Servqual (Lanjutan).....	60
Tabel IV.18 Atribut Kuat berdasarkan NKP	61
Tabel IV.19 Atribut Lemah berdasarkan NKP	62
Tabel IV.20 Pengolahan Data Kuesioner Kano	63
Tabel IV.21 Pengolahan Data Kuesioner Kano (Lanjutan)	64
Tabel IV.22 Hasil Kategori Kano	64
Tabel IV.23 Hasil Kategori Kano (Lanjutan)	65
Tabel IV.24 Customer Satisfaction Coefficient Dimensi Efficiency.....	67
Tabel IV.25 Customer Satisfaction Coefficient Dimensi Reliability.....	68
Tabel IV.26 Customer Satisfaction Coefficient Dimensi Responsiveness & Fulfillment.....	69
Tabel IV.27 Customer Satisfaction Coefficient Dimensi Compensation	70
Tabel IV.28 Customer Satisfaction Coefficient Dimensi Privacy	71
Tabel IV.29 Customer Satisfaction Coefficient Dimensi Information Quality	72
Tabel IV.30 Customer Satisfaction Coefficient Dimensi Website Design	73
Tabel IV.31 Integrasi E-Servqual dan Model Kano.....	74
Tabel IV.32 Integrasi E-Servqual dan Model Kano (Lanjutan).....	75
Tabel IV.33 True Customer Needs	76
Tabel V.1Atribut Kuat Berdasarkan NKP	78
Tabel V.2 Atribut Lemah Berdasarkan NKP	79
Tabel V.3 Atribut Kebutuhan Kategori Must-Be.....	81
Tabel V.4 Atribut Kebutuhan Kategori One Dimensional.....	82
Tabel V.5 Atribut Kebutuhan Kategori Attractive.....	83
Tabel V.6 Atribut Kebutuhan Kategori Indifferent.....	84

Tabel V.7 Atribut Kebutuhan Diprioritaskan.....	84
Tabel V.8 Atribut Kebutuhan Dikembangkan	85
Tabel V.9 Atribut Kebutuhan Dipertahankan	85
Tabel V.10 True Customer Needs.....	86
Tabel V.11 True Customer Needs Dimensi Efficiency	87
Tabel V.12 True Customer Needs Dimensi Reliability	90
Tabel V.13 True Customer Needs Dimensi Responsiveness & Fulfillment.....	92
Tabel V.14 True Customer Needs Dimensi Compensation	94
Tabel V.15 True Customer Needs Dimensi Privacy	95
Tabel V.16 True Customer Needs Dimensi Information Quality	96
Tabel V.17 True Customer Needs Dimensi Website Design.....	99
Tabel V. 18 Rekomendasi Akhir Website En-Zy	102
Tabel V. 19 Rekomendasi Akhir Website En-Zy (Lanjutan)	103