

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Situs Yang Familiar Digunakan Oleh Pembeli Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> Tahun 2015.....	11
Tabel 1.2 Indikator <i>Visitor</i> Situs <i>E-Commerce</i> Lazada, Bukalapak dan Tokopedia.....	13
Tabel 1.3 Perbandingan <i>Popularity Brand Index Website E-Commerce</i> Lazada Dengan Tokopedia Pada Tahun 2016-2014.....	14
Tabel 1.4 Jumlah <i>Item Sold Per Month</i> Tokopedia Tahun 2013-2016.....	15
Tabel 1.5 Tabel <i>Review</i> Responden Berdasarkan <i>Rating</i>	16
Tabel 1.6 Proporsi <i>Review</i> Responden Buruk & Sangat Buruk Tentang Tokopedia Pada Situs <i>Trustedcompany.Com</i>	17
Tabel 2.1 Instrumen <i>WEBQUAL 4.0</i>	35
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	62
Tabel 3.2 Skala Pilihan Lima.....	64
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel.....	66
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Kinerja (<i>Performance</i>).....	78
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian Skor.....	82
Tabel 3.7 Kategori Indeks Kepuasan Pelanggan.....	85
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Domisili.....	92
Tabel 4.2 Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	97
Tabel 4.3 Penilaian Responden Mengenai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)....	100
Tabel 4.4 Hasil Penghitungan <i>Costumer Satisfaction Index</i>	104
Tabel 4.5 Hasil Penghitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	106