

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 <i>Ranking website</i> layanan pesan antar makanan <i>online</i> di Indonesia	2
Tabel II. 1 Perhitungan <i>E-Servqual</i>	18
Tabel II. 2 Evaluasi Kano.....	20
Tabel II. 3 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel II. 4 Penentuan Dimensi.....	26
Tabel III. 1 Pengkodean Dimensi <i>E-Servqual</i>	33
Tabel IV. 1 Atribut Kebutuhan <i>Website DKantin.com</i>	42
Tabel IV. 2 Pengodean Dimensi <i>E-Servqual</i>	44
Tabel IV. 3 Pengodean Atribut Kebutuhan.....	44
Tabel IV. 4 Skala Kepentingan	45
Tabel IV. 5 Skala Kepuasan.....	46
Tabel IV. 6 Skala Harapan	46
Tabel IV. 7 Perubahan Skala Pengukuran Kano	47
Tabel IV. 8 Skala Pengukuran yang Digunakan Pada Kuesioner Kano	47
Tabel IV. 9 Sampel Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval <i>Pretest</i> ...	48
Tabel IV. 10 Uji Validitas Konstruk	49
Tabel IV. 11 Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	50
Tabel IV. 12 Pernyataan <i>Screening</i>	52
Tabel IV. 13 Karakteristik Responden.....	52
Tabel IV. 14 Sampel Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval	53
Tabel IV. 15 Uji Validitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	54
Tabel IV. 16 Uji Reliabilitas Kuesioner Setelah <i>Pretest</i>	54
Tabel IV. 17 Pengolahan Data Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	55
Tabel IV. 18 Atribut Lemah.....	56
Tabel IV. 19 Atribut Kuat	57
Tabel IV. 20 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	57
Tabel IV. 21 Hasil Kategori Kano	58
Tabel IV. 22 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Website Design</i>	60
Tabel IV. 23 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel IV. 24 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel IV. 25 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	62

Tabel IV. 26 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Trust / Assurance</i>	63
Tabel IV. 27 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Security</i>	64
Tabel IV. 28 Integrasi <i>E-Service Quality</i> dengan Model Kano	65
Tabel IV. 29 <i>True Customer Needs</i>	65
Tabel V. 1 Atribut Kuat Berdasarkan NKP	69
Tabel V. 2 Atribut Lemah Berdasarkan NKP	71
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-Be</i>	72
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One Dimensional</i>	73
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	74
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i>	74
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Diprioritaskan.....	75
Tabel V. 8 Atribut Kebutuhan Dikembangkan	75
Tabel V. 9 Atribut Kebutuhan Dipertahankan	76
Tabel V. 10 <i>True Customer Needs</i>	76
Tabel V. 11 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Website Design</i>	78
Tabel V. 12 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Reliability</i>	80
Tabel V. 13 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	82
Tabel V. 14 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Efficient</i>	84
Tabel V. 15 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Trust / Assurance</i>	85
Tabel V. 16 <i>True Customer Needs</i> Dimensi <i>Security</i>	86
Tabel V. 17 Rekomendasi Akhir <i>Website DKantin.com</i>	88