

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Keluhan Pelanggan Layanan <i>Website</i> Esgotado.....	4
Tabel II. 1 Posisi Penelitian.....	9
Tabel II. 2 Kelebihan dan Kekurangan Metode	11
Tabel II. 3 Kelebihan dan Kekurangan Metode	12
Tabel II. 4 Rekapitulasi Dimensi <i>Webqual</i>	28
Tabel II. 5 Dimensi <i>Webqual</i> Layanan <i>Website</i> Esgotado.....	30
Tabel II. 6 Evaluasi Model Kano.....	34
Tabel III. 1 Pengkodean Dimensi <i>Webqual</i>	45
Tabel III. 2 Pengkodean Atribut Kebutuhan	46
Tabel III. 3 Skala Harapan	48
Tabel III. 4 Skala Kenyataan.....	48
Tabel III. 5 Skala Kepentingan.....	48
Tabel III. 6 Skala Pengukuran Model Kano.....	49
Tabel IV. 1 Dimensi <i>Webqual</i> dan Atribut Kebutuhan.....	58
Tabel IV. 2 Pengkodean Dimensi <i>Webqual</i>	61
Tabel IV. 3 Pengkodean Atribut Kebutuhan.....	61
Tabel IV. 4 Skala Pengukuran Kuesioner <i>Webqual</i>	64
Tabel IV. 5 Skala Pengukuran Model Kano	65
Tabel IV. 6 Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden	67
Tabel IV. 7 Pengolahan data kuesioner <i>Webqual</i>	69
Tabel IV. 8 Atribut Kuat Layanan <i>website</i> Esgotado	71
Tabel IV. 9 Atribut Lemah Layanan <i>website</i> Esgotado.....	72
Tabel IV. 10 Pengolahan Data Kuesioner Kano.....	73
Tabel IV. 11 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	75
Tabel IV. 12 Integrasi <i>Webqual</i> dan Model Kano	78
Tabel IV. 13 <i>True Customer Needs</i>	79
Tabel V. 1 Atribut Kebutuhan Kuat.....	81
Tabel V. 2 Atribut Kebutuhan Lemah	83

Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	84
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori One-Dimensional	86
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must be</i>	88
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori Indifferent	89
Tabel V. 7 Atribut Kebutuhan Integrasi <i>Webqual</i> dan Model Kano	90
Tabel V. 8 <i>True Customer Needs</i>	92
Tabel V. 9 Atribut US2	94
Tabel V. 10 Atribut IQ4.....	95
Tabel V. 11 Atribut SI2.....	97
Tabel V. 12 Atribut SI3.....	99
Tabel V. 13 Atribut SI4.....	100
Tabel V. 14 Atribut SI5.....	102
Tabel V. 15 Atribut C3	103
Tabel V. 16 Atribut C3	105
Tabel V. 17 Atribut WD1.....	106
Tabel V. 18 Atribut WD2.....	108
Tabel V. 19 Atribut WD3.....	109
Tabel V. 20 Atribut RL1	111
Tabel V. 21 Atribut RL2	112
Tabel V. 22 Atribut RL4	114