

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan Website Adorable Projects	4
Tabel II. 1 Penentuan Dimensi.....	9
Tabel II. 2 Dimensi Terpilih.....	11
Tabel II. 3 Rumus Gap dan NKP	13
Tabel II. 4 Perbandingan Metode.....	13
Tabel II. 5 Evaluasi Model Kano	17
Tabel III. 1 Skala Harapan	27
Tabel III. 2 Skala Kenyataan.....	27
Tabel III. 3 Skala Kepentingan	27
Tabel III. 4 Skala Pengukuran Model Kano.....	28
Tabel IV. 1 Identifikasi Atribut Kebutuhan	29
Tabel IV. 2 Skala pengukuran Tingkat Kepentingan, Harapan, dan Keuasan.....	30
Tabel IV. 3 Skala Pengukuran Model Kano	30
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan.....	31
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	32
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	33
Tabel IV. 4 Pengodean Atribut Kebutuhan (Lanjutan).....	34
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Konstruk (Lanjutan).....	36
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Konstruk (Lanjutan).....	37
Tabel IV. 6 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	38
Tabel IV. 7 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan.....	38
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	38
Tabel IV. 8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan)	39
Tabel IV. 9 Uji Reliabilitas Fungsional	39
Tabel IV. 10 Uji Reliabilitas Disfungsional.....	39
Tabel IV. 11 Pengolahan Data <i>Electronic Service Quality</i>	41
Tabel IV. 11 Pengolahan Data <i>Electronic Service Quality</i>	42
Tabel IV. 12 Atribut Kuat	42
Tabel IV. 13 Atribut Lemah.....	43

Tabel IV. 14 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano.....	44
Tabel IV. 15 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>	45
Tabel IV. 16 Pengintegrasian <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano.....	46
Tabel IV. 16 Pengintegrasian <i>Electronic Service Quality</i> dan Model Kano (Lanjutan).....	47
Tabel IV. 17 <i>True Customer Needs</i>	48
Tabel IV. 17 <i>True Customer Needs (Lanjutan)</i>	49
Tabel V. 1 Atribut Kuat Berdasarkan NKP	51
Tabel V. 2 Atribut Lemah Berdasarkan NKP	52
Tabel V. 3 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	53
Tabel V. 4 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must – Be</i>	54
Tabel V. 5 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One – Dimensional</i>	57
Tabel V. 6 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Indifferent</i>	58
Tabel V. 7 <i>True Customer Needs</i>	59
Tabel V. 8 Tata Letak Tampilan <i>Website</i> Tersusun <i>User Friendly</i> Ketika Diakses Melalui <i>Mobile Phone</i> Maupun <i>Personal Computer</i>	61
Tabel V. 9 <i>Website</i> Terlihat Profesional dengan Desain yang Menarik	62
Tabel V. 10 <i>Website</i> mudah untuk digunakan melalui <i>mobile phone</i> maupun <i>personal computer</i>	63
Tabel V. 11 Terdapat pilihan <i>login</i> menggunakan tautan terhadap akun lain (google mail dan facebook).....	63
Tabel V. 12 Terdapat pilihan <i>login</i> menggunakan tautan terhadap akun lain (google mail dan facebook).....	64
Tabel V. 13 <i>Customer Service</i> mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dialami.....	65
Tabel V. 14 Ketersediaan layanan <i>customer service</i> 24 jam	66
Tabel V. 15 Ketersediaan layanan <i>customer service</i> 24 jam	66
Tabel V. 16 Ketersediaan informasi ulasan (<i>review</i>) dari setiap produk	67
Tabel V. 17 Ketersediaan informasi karakteristik produk (warna, ukuran, bahan, berat)	68

Tabel V. 18 Ketersediaan informasi ongkos pengiriman dari berbagai penyedia layanan pengiriman (Seperti: JNE, JnT, POS,Tiki, GO - SEND, Grab- Delivery)	69
Tabel V. 19 Kecepatan pengiriman pesanan	70
Tabel V. 20 Ketepatan pengiriman pesanan	70
Tabel V. 21 Kejelasan informasi <i>stock</i> dari setiap produk	71
Tabel V. 22 Kejelasan informasi <i>stock</i> dari setiap produk	72
Tabel V. 23 Terdapat pilihan jasa pengiriman produk yang lebih beragam (JNE, J&T, GO-SEND, Grab Delivery, COD dan Pos)	73
Tabel V. 24 Terdapat pilihan penyedia layanan pembayaran yang beragam baik secara Debit maupun Kredit (Transfer ATM, M-Banking, Credit Card, Indomaret, alfamart, OVO dan GO-PAY)	74
Tabel V. 25 <i>Website</i> memberikan sistem enkripsi melalui e – mail apabila terdapat kesalahan <i>login</i> pada saat penginputan <i>username</i> dan <i>password</i>	75
Tabel V. 26 Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	76