

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.2	<i>State Of The Art</i>	33
Tabel 3.1	Data dan Informasi Penelitian	36
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Presentase Kategori	40
Tabel 4.1	Hasil Uji <i>Validitas</i> Persepsi Shopee	53
Tabel 4.2	Hasil Uji <i>Validitas</i> Persepsi Tokopedia	54
Tabel 4.3	Hasil Uji <i>Reliabilitas</i> Persepsi Shopee	55
Tabel 4.4	Hasil Uji <i>Reliabilitas</i> Persepsi Tokopedia	55
Tabel 4.5	Hasil Uji <i>Validitas Ekspektasi</i>	56
Tabel 4.6	Hasil Uji <i>Reliabilitas Ekspektasi</i>	57
Tabel 4.7	<i>Gap Kesenjangan</i>	58
Tabel 4.8	Nilai Kualitas	60
Tabel 4.9	Kuadran Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	62
Tabel 4.10	<i>Voice Of Customer</i>	63
Tabel 4.11	Nilai Harapan	64
Tabel 4.12	Nilai Persepsi	64
Tabel 4.13	Rasio Perbaikan	65
Tabel 4.14	<i>Sales Point</i>	66
Tabel 4.15	Karakteristik Teknik	66
Tabel 4.16	Target dan Arah Perbaikan Karakteristik Teknik	67
Tabel 4.17	<i>Customer and Competitive Satisfaction Performance</i>	67
Tabel 4.18	Target Karakteristik Teknik	69
Tabel 4.19	Tingkat Prioritas	70
Tabel 5.1	Nilai Kualitas per Dimensi	72