

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i>	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.3 Posisi Penelitian	28
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3.2 Atribut Penelitian	34
Tabel 3.3 Kuesioner Terbuka	35
Tabel 4.1 Identifikasi Atribut Penelitian.....	39
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Persepsi	49
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Ekspektasi	50
Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Layanan Minimum.....	51
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan	52
Tabel 4.6 Perhitungan Rata-rata Tingkat Persepsi.....	53
Tabel 4.7 Perhitungan Rata-rata Tingkat Ekspektasi.....	54
Tabel 4.8 <i>Gap</i> (Kesenjangan) <i>Servqual</i>	55
Tabel 4.9 Perhitungan Rata-rata Tingkat Layanan Minimum	57
Tabel 4.10 Perhitungan Menggunakan Metode ZOT	59
Tabel 4.11 Atribut Prioritas Perbaikan.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung <i>E-commerce</i> Kuartal I (2021).....	2
Gambar 1.2 Pengguna <i>Paylater</i> di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i>	18
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4.2 Data Usia Responden	46
Gambar 4.3 Data Pekerjaan Responden.....	46
Gambar 4.4 Data Domisili Responden.....	47
Gambar 4.5 Atribut Tidak Valid	49
Gambar 4.6 Bagan <i>Costumer Service</i>	77
Gambar 4.7 Bagan Bertransaksi.....	77

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 <i>Lemeshow</i>	13
Rumus 2.2 Uji Validitas	15
Rumus 2.3 Uji <i>Cronbach Alpha</i>	15
Rumus 2.4 Varians butir	16
Rumus 2.5 Varians total.....	16
Rumus 2.6 <i>Gap Servqual</i>	16
Rumus 2.7 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	16
Rumus 2.8 Jumlah Rata – rata Metode <i>Servqual</i>	16
Rumus 2.9 <i>Measure of Service Adequacy</i>	21
Rumus 2.10 <i>Measure of Service Superiority</i>	21
Rumus 2.11 <i>Zone of Tolerance</i>	21
Rumus 2.12 Posisi MSA	22
Rumus 2.13 Posisi MSS.....	22
Rumus 2.14 Posisi Layanan Sekarang	22
Rumus 3.1 Uji Validitas	37
Rumus 3.2 Uji <i>Cronbach Alpha</i>	38
Rumus 3.3 Varians butir	38
Rumus 3.4 Varians total.....	38
Rumus 3.5 <i>Lemeshow</i>	39
Rumus 3.6 <i>Gap Servqual</i>	40
Rumus 3.7 <i>Measure of Service Adequacy</i>	41
Rumus 3.8 <i>Measure of Service Superiority</i>	41
Rumus 3.9 <i>Zone of Tolerance</i>	41
Rumus 3.10 Posisi MSA	42
Rumus 3.11 Posisi MSS.....	42
Rumus 3.12 Posisi Layanan Sekarang	42
Rumus 4.1 <i>Lemeshow</i>	42