

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator <i>E-Servqual</i>	14
Tabel 2. 2 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	18
Tabel 2. 3 Tingkat Reliabilitas	21
Tabel 2. 4 Interpretasi penilaian skala Likert	22
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4. 1 Dimensi <i>E-Servqual</i>	33
Tabel 4. 2 Indikator dan Atribut E-Servqual	40
Tabel 4. 3 Indikator Dimensi.....	41
Tabel 4. 4 Atribut Kualitas Layanan	44
Tabel 4. 5 Atribut Pelayanan	47
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering	52
Tabel 5. 4 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Kinerja dan kepentingan	55
Tabel 5. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Harapan	57
Tabel 5. 6 Hasil Perhitungan Rata-rata Kinerja (<i>Performance</i>).....	57
Tabel 5. 7 Hasil Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	62
Tabel 5. 8 Hasil Perhitungan Kesenjangan <i>Gap</i>	67
Tabel 5. 9 Hasil Perhitungan Rata-rata <i>Gap</i> per Dimensi	70
Tabel 5. 10 Langkah Perhitungan Skor <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	72
Tabel 5. 11 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	72
Tabel 5. 12 Rekomendasi Nilai <i>Gap</i> Berdasarkan Dimensi <i>E-Servqual</i>	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan awal aplikasi ShopeeFood Driver	12
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian	24
Gambar 3. 2 Flowchart Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 <i>State of the art</i> penelitian	32
Gambar 5. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 5. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 5. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering ..	53
Gambar 5. 4 Rata-rata tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	61
Gambar 5. 5 Grafik Rata-rata tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	65
Gambar 5. 6 Grafik Rekapitulasi Rata-rata Atribut layanan keseluruhan.....	66
Gambar 5. 7 Grafik nilai <i>gap</i> berdasarkan atribut layanan	70
Gambar 5. 8 Grafik Rata-rata <i>gap</i> berdasarkan dimensi <i>E-Servqual</i>	71

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2. 1	16
Persamaan 2. 2	17
Persamaan 2. 3	17
Persamaan 2. 4	17
Persamaan 2. 5	18
Persamaan 2. 6	18
Persamaan 2. 7	19
Persamaan 2. 8	19
Persamaan 2. 9	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja	85
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan	86
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	87
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan (<i>importance</i>)...	90
Lampiran 5 Lampiran Validitas <i>Peformance</i>	94
Lampiran 6 Reliabilitas <i>Peformance</i>	99
Lampiran 7 Validitas <i>Importance</i>	101
Lampiran 8 Reliabilitas <i>Importance</i>	106
Lampiran 9 Data Demografis Penelitian.....	108
Lampiran 10 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	111
Lampiran 11 Kuesioner Penelitian	114