

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melaksanakan Observasi	83
Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian	84
Lampiran 3. Surat Pernyataan Selesai Melaksanakan Penelitian.....	85
Lampiran 4. Surat Pernyataan Validasi Kuesioner	86
Lampiran 5. Surat Pernyataan Validasi Website.....	87
Lampiran 6. Angket Blackbox Testing	88
Lampiran 7. Grafik Catatan Kegiatan	89
Lampiran 8. Data Responden (Pelanggan) dan Perusahaan.....	90
Lampiran 9. Data 1 Periode dan Frekuensi.....	92
Lampiran 10. Data Angka Skala Likert Responden pada Persepsi.....	93
Lampiran 11. Data Angka Skala Likert Responden pada Ekspektasi.....	94
Lampiran 12. Perhitungan Nilai GAP	95
Lampiran 13. Perhitungan Manual (Excel) Persepsi.....	96
Lampiran 14. Perhitungan Manual (Excel) Ekspektasi.....	107