

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Variabel Operasional	31
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	33
Tabel 3.3 Skor Instrumen Kenyataan	33
Tabel 3.4 Skor Instrumen Harapan	34
Tabel 3.5 Kategori Interpretasi Skor	41
Tabel 3.6 <i>Customer Satisfaction Index</i>	42
Tabel 4.1 Validitas Variabel Harapan Penerapan <i>E – Service Quality</i> Aplikasi <i>PayTren</i>	52
Tabel 4.2 Validitas Variabel Kenyataan Penerapan <i>E – Service Quality</i> Aplikasi <i>PayTren</i>	53
Tabel 4.3 Reliabilitas n 30 Harapan Penerapan <i>E – Service Quality</i> Aplikasi <i>PayTren</i>	54
Tabel 4.4 Reliabilitas n 30 Kenyataan Penerapan <i>E – Service Quality</i> Aplikasi <i>PayTren</i>	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Penerapan <i>E – Service Quality</i>	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kenyataan Penerapan <i>E – Service Quality</i>	58
Tabel 4.7 <i>Customer Satisfaction Index</i>	61
Tabel 4.8 Rata – rata <i>Importance Performance Analysis</i>	64