

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Dalam Negeri Menurut Jenis Angkutan (Ribuan Orang) Tahun 2016 – 2018.....	7
Tabel 1.2 Keluhan Konsumen Aplikasi KAI <i>Access</i> melalui <i>Twitter</i>	12
Tabel 1.3 Keluhan Konsumen Aplikasi KAI <i>Access</i> melalui <i>Instagram</i>	13
Tabel 1.4 Keluhan Konsumen Aplikasi KAI <i>Access</i> pada <i>Google Play</i>	16
Tabel 1.5 Hasil Pra Survei.....	20
Tabel 2.1 Ulasan Penelitian Skripsi.....	34
Tabel 2.2 Ulasan Jurnal Internasional.....	38
Tabel 2.3 Ulasan Jurnal Nasional.....	41
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likret.....	54
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor.....	59
Tabel 3.4 Hasil <i>Convergent Validity</i>	64
Tabel 3.5 Hasil <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	64
Tabel 3.6 Hasil <i>Composite Reability</i>	66
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Service Quality</i>	75
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	78
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	81
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Loading</i>	87
Tabel 4.5 Nilai <i>Convergent Validity</i>	88
Tabel 4.6 Hasil <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	89
Tabel 4.7 Hasil <i>Composite Reliability</i>	90
Tabel 4.8 Nilai <i>R-Square</i>	91
Tabel 4.9 Uji Hipotesis.....	92

Tabel 4.10 Resume Hasil Hipotesis.....	101
--	-----