

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Penelitian E-Service Quality	12
Tabel 1. 2 Hasil Pra-penelitian E-Customer Satisfaction	15
Tabel 1. 3 Hasil Pra-penelitian E-Customer Loyalty	17
Tabel 2.1 Ulasan Skripsi Terdahulu	30
Tabel 2.2 Ulasan Jurnal Nasional	35
Tabel 2.3 Ulasan Jurnal Internasional	40
Tabel 3.1 Operasional Variabel	53
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	58
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor	62
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Efficiency Pada Aplikasi OVO	75
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Fulfillment Pada Aplikasi OVO	77
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi System Availability Pada Aplikasi OVO ..	78
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Privacy Pada Aplikasi OVO	79
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsiveness Pada Aplikasi OVO	81
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Compensation Pada Aplikasi OVO	82
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Contact Pada Aplikasi iOVO	84
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Service Quality	85
Tabel 4.9	87
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Merchandising Pada Aplikasi OVO	88
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Site Design pada Aplikasi OVO	90
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Security Pada Aplikasi OVO	91
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Serviceability Pada Aplikasi OVO	92
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Customer Satisfaction ..	94
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Cognitive Pada Aplikasi OVO	95
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Affective Pada Aplikasi OVO	97
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Conative Pada Aplikasi OVO ..	98
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Action Pada Aplikasi OVO	99
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Customer Loyalty	101
Tabel 4. 20 Uji Validitas Konvergen	103

Tabel 4. 21 Average VariantExtracted(AVE)	104
Tabel 4. 22 CrossLoading Indikator	105
Tabel 4. 23 HasilUji Reliabilitas	106
Tabel 4. 24Nilai R-Square	108
Tabel 4. 25 Uji Hipotesis Hasil Estimasi Besar Pengaruh AntarVariabelPenelitian	109
Tabel 4. 26 Uji Hipotesis Hasil Estimasi Besar Pengaruh Antar Variabel Intervening	111