

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Volume Penggunaan Jasa PT PELNI Tahun 2017-2019 .....	3
Tabel 1. 2 Pra-Survey Variabel E-Serval Quality .....	6
Tabel 1. 3 Pra Survey Kepuasan Pelanggan .....	8
Tabel 2. 1 Jurnal Nasional.....	24
Tabel 2. 2 Jurnal Internasional.....	25
Tabel 2. 3 Skripsi Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	36
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	38
Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Skor .....	46
Tabel 4. 1 Uji Validitas E-Service Qualiyy (X) .....	56
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Variabel E-Service Quality (X).....	58
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden untuk Dimensi Efficiency .....	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden untuk Dimensi Reliability .....	62
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden untuk Dimensi Fulfillment .....	64
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden untuk Dimensi Privacy .....	67
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden untuk Dimensi Responsiveness.....	69
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden untuk Dimensi Compensation.....	71
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden untuk Dimensi Contact .....	74
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden untuk Variabel E-Service Quality (X) .....	75
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden untuk Dimensi Expectations.....	78
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden untuk Dimensi Performance.....	80
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden untuk Dimensi Camparison .....	83
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden untuk Dimensi Experience .....	85
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden untuk Dimensi Comfirmation .....	87
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan .....	89
Tabel 4. 19 Hasil Transformasi Data Ordinal Ke Interval .....	91
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov.....	92
Tabel 4. 21 Anova Tabel .....	94

Tabel 4. 22 Output Uji Glejser .....	95
Tabel 4. 23 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	96
Tabel 4. 24 Uji Parsial (Uji-T) .....	97
Tabel 4. 25 Uji Determinasi .....	98