

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Kuesioner <i>e-Service Quality</i> .....	14
Tabel 1.2 Hasil Pra-Kuesioner <i>e-Customer Satisfaction</i> .....	17
Tabel 1.3 Hasil Pra-Kuesioner <i>e-Customer Loyalty</i> .....	19
Tabel 2.1 Ulasan Skripsi Terdahulu.....	32
Tabel 2.2 Ulasan Jurnal Nasional .....	37
Tabel 2.3 Ulasan Jurnal Internasional.....	42
Tabel 3.1 Variabel Operasional .....	53
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	57
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor .....	62
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Efficiency</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	74
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Fullfilment</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	76
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>System Availability</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI.....	77
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Privacy</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	79
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	81
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Compensation</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	83
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Contact</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	84
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	86
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Convenience</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	87

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Merchandising</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI.....	89
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Site Design</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	90
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Security</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	92
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Serviceability</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	94
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i> .....	95
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Cognitive</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	96
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Affective</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	98
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Conative</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	100
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Action</i> Pada Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI .....	101
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>E-Customer Loyalty</i> .....	103
Tabel 4.20 Uji Validitas Konvergen .....	105
Tabel 4.21 <i>Average Variant Extracted</i> (AVE) .....	106
Tabel 4.22 <i>Cross Loading</i> Indikator .....	107
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas .....	108
Tabel 4.24 Nilai <i>R-Square</i> .....	110
Tabel 4.25 Uji Hipotesis Estimasi Besar Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	112
Tabel 4.26 Uji Hipotesis Hasil Estimasi Besar Pengaruh Antar Variabel Intervening .....	114