

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	26
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional .....	28
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Skripsi dan Thesis.....	32
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian yang Digunakan.....	44
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	51
Tabel 3. 4 Uji Validitas .....	56
Tabel 3. 5 Uji Realibilitas .....	59
Tabel 3. 6 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran .....	63
Tabel 3. 7 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural .....	65
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan.....	72
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian di Tiktok .....	72
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Reliability.....	74
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Responsiveness .....	75
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Personalization.....	76
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Trust .....	78
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Variabel Website Design .....	79
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Variabel Service Quality .....	80
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction ....	82
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Complains ...	83
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Loyalty.....	85
Tabel 4. 15 Uji Validitas Konvergen .....	88
Tabel 4. 16 AVE (Average Variance Extracted) .....	90
Tabel 4. 17 Uji Cross Loading .....	91
Tabel 4. 18 Pengujian Fornell Lacker Criterion.....	94
Tabel 4. 19 Pengujian The Heterotrait-Monotrait Ratio Of Correlation (HTMT)	95
Tabel 4. 20 Uji Reliabilitas .....	96

Tabel 4. 21 Hasil Pengujian R-Square .....	98
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	99
Tabel 4. 23 Perolehan Individual Performance (Importance) dan Index Value (Performance).....	106