

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perbandingan Rating Ecommerce	11
Tabel 1. 2 Data Keluhan Pelanggan Shopee pada Google Playstore	13
Tabel 1. 3 Masalah dan Solusi Untuk Memperbaiki Performa Produk	22
Tabel 2. 1 Jurnal Nasional.....	32
Tabel 2. 2 Jurnal Internasional	38
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Ordinal	56
Tabel 3. 3 Uji Validitas	58
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas	59
Tabel 3. 5 Kategori Interpretasi Skor	63
Tabel 3. 6 Pedoman Besarnya Koefisien Korelasi . Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden mengenai E-Service Quality	75
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden mengenai E-Recovery Service Quality	76
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan	77
Tabel 4. 4 Uji Normalitas.....	79
Tabel 4. 5 Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linier Berganda	81
Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi.....	82
Tabel 4. 8 Uji T	83
Tabel 4. 9 Uji F	84