

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating Bukalapak pada Appstore dan Playstore.....	10
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Bukalapak.....	10
Tabel 1.3 Alasan Ketidakpuasan Pelanggan.....	15
Tabel 2.1 Skripsi Terdahulu.....	26
Tabel 2.2 Jurnal Nasional.....	31
Tabel 2.3 Jurnal Internasional.....	35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	58
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-Service Quality.....	64
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-Customer Satisfaction.....	69
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-Customer Loyalty.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Convergent Validity.....	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	78
Tabel 4.7 Hasil Reliabilitas.....	80
Tabel 4.8 Nilai R-Square.....	81
Tabel 4.9 Nilai Q <sup>2</sup> .....	81
Tabel 4.10 Path Coefficient.....	82
Tabel 4.11 Hasil Kesimpulan Penelitian.....	86