

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna yang memberikan <i>Ratings</i>	8
Tabel 1.2 Deskripsi Keluhan Pelanggan pada aplikasi PosAja.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.2 Sintesa Penelitian	38
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	47
Tabel 3.2 Skala Likert	49
Tabel 3.3 Operasional Variabel	50
Tabel 3.4 Parameter penilaian uji validitas	65
Tabel 3.5 Hasil uji validitas pada 30 sampel.....	66
Tabel 3.6 Hasil Cronbach's Alpha.....	68
Tabel 3.7 Tabel Uji Reliabilitas setiap Variabel	68
Tabel 4.1 Parameter Model Struktural	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	78
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Daerah	79
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	80
Tabel 4.6 Asal media informasi pengguna	80
Tabel 4.7 <i>Platfrom</i> Yang Digunakan	82
Tabel 4.8 Frekuensi Penggunaan.....	82
Tabel 4.9 Indikator Responden Variabel <i>Operational Quality</i>	83
Tabel 4.10 Indikator Responden Variabel <i>Resource Quality</i>	84
Tabel 4.11 Indikator Responden Variabel <i>Personnel Contact Quality</i>	84
Tabel 4.12 Indikator Responden Variabel <i>Personnel Contact Quality</i>	85
Tabel 4.13 Indikator Responden Variabel <i>Costumization & Innovation Quality</i> ..	85
Tabel 4.14 Indikator Responden Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	86
Tabel 4.15 Indikator Responden variabel <i>Customer Loyalty</i>	87
Tabel 4.16 Uji Normalitas	88
Tabel 4.17 Hasil <i>Outer Loading</i>	90
Tabel 4.18 Hasil <i>Cross Loading</i>	94
Tabel 4.19 Hasil <i>Average variance extracted (AVE)</i>	92

Tabel 4.20 Hasil <i>Fornell Larcker</i>	95
Tabel 4.21 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT)</i>	97
Tabel 4.22 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	98
Tabel 4.23 Nilai <i>Composite Reliability</i>	100
Tabel 4.24 Hasil analisis <i>R square</i>	102
Tabel 4.25 Hasil <i>Q square</i>	103
Tabel 4.26 Hasil <i>f square</i>	103
Tabel 4.27 <i>Path Coefficient Booststrapping (directional)</i>	106
Tabel 4.28 <i>Path Coefficient Booststrapping (non directional)</i>	107
Tabel 4.29 Hasil <i>output IPMA analyst pada Customer Satisfaction</i>	109
Tabel 4.30 Hasil <i>output IPMA analyst pada Customer Loyalty</i>	113