

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pengguna aplikasi DANA	180
Tabel 2.1 Tabel Jurnal Nasional Terdahulu	49
Tabel 2.2 Tabel Jurnal Internasional Terdahulu	53
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian.....	66
Tabel 3. 2 <i>Operational Variable</i>	68
Tabel 3. 3 Skala pengukuran ordinal.....	75
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian	83
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	89
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Domisili (Provinsi).....	91
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	93
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Durasi Menggunakan DANA.....	95
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	96
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>E-SERVQUAL</i>	98
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	100
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Efficiency</i>	102
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Fulfillment</i>	105
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	107
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Privacy</i>	108

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	110
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Compensation</i>	112
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Contact</i>	114
Tabel 4.17 Ringkasan Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>E-Service Quality</i>	115
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	117
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Konfirmasi Harapan	119
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Niat Beli Ulang.....	121
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan untuk Merekomendasi	123
Tabel 4.22 Ringkasan Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	125
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas menggunakan SPSS	130
Tabel 4.24 Hasil Uji Autokorelasi menggunakan SPSS	131
Tabel 4.25 <i>Variables Entered/Removed</i>	133
Tabel 4.26 Regresi Linear Berganda.....	133
Tabel 4.27 Uji Model (<i>Koefisien Determinasi</i>)	136
Tabel 4.28 Uji F Simultan.....	139
Tabel 4.29 Uji T Parsial	140