

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Skripsi Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Jurnal Nasional Terdahulu	24
Tabel 2. 3 Jurnal International Terdahulu.....	26
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert.....	41
Tabel 3. 3 Tingkat Keandalan Instrumen Cronbach Alpha	46
Tabel 3. 4 Kriteria Interpretasi Skor	48
Tabel 4. 1 Profil Responden	51
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen	52
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas	54
Tabel 4. 4 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Use Of Technology</i>	55
Tabel 4.5 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Interaction With Customer</i>	56
Tabel 4.6 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Development Of New Services</i>	56
Tabel 4. 7 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Service Delivery System</i>	57
Tabel 4. 8 Rekapituasi Jawaban Responden Terkait <i>E-Service Innovation</i> pada Aplikasi MyTelkomsel.....	58
Tabel 4. 9 Tabel Persentase Skor <i>Jawaban Efficiency</i>	59
Tabel 4. 10. Tabel Persentase Skor <i>Jawaban Fulfillment</i>	60
Tabel 4. 11 Tabel Persentase Skor <i>Jawaban System Availability</i>	61
Tabel 4. 12 Tabel Persentase Skor <i>Jawaban Privacy</i>	61
Tabel 4. 13 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4. 14 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Compensation Contact</i>	63
Tabel 4. 15 Rekapituasi Jawaban Responden Terkait <i>E-Service Quality</i> pada Aplikasi MyTelkomsel.....	63
Tabel 4. 16 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Tangibles</i>	65
Tabel 4. 17 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Reliability</i>	65
Tabel 4. 18 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4. 19 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Assurance</i>	67
Tabel 4. 20 Tabel Persentase Skor Jawaban <i>Empathy</i>	68

Tabel 4. 21 Rekapituasi Jawaban Responden Terkait <i>Customer Satisfaction</i> pada Aplikasi MyTelkomsel	68
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas	70
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Asumsi Multikolineritas	71
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4. 25 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) Pengaruh <i>E-Service Innovation</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	74
Tabel 4. 26 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	75
Tabel 4. 27 Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	77
Tabel 4. 28 Koefisien Determinasi	77
Tabel 4. 29 Koefisien Determinasi Parsial	78