

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi <i>Service quality</i> Menurut Para Ahli.....	24
Tabel 2.2 Dimensi <i>Service quality</i>	25
Tabel 2.3 Definisi <i>Customer satisfaction</i> Menurut Para Ahli.....	28
Tabel 2.4 Dimensi <i>Customer satisfaction</i>	30
Tabel 2.5 Definisi <i>E-customer trust</i> Menurut Para Ahli	32
Tabel 2.6 Dimensi <i>E-customer trust</i>	33
Tabel 2.7 Definisi <i>E-loyalty</i> Menurut Para Ahli	37
Tabel 2.8 Dimensi <i>E-loyalty</i>	38
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 3.4 Kategori Skala Semantic Diferensial	67
Tabel 4.1 Responden yang Pernah Menggunakan <i>Chatbot</i> Tokopedia	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Provinsi	80
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service quality</i>	84
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer satisfaction</i>	85
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-customer trust</i>	87
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-loyalty</i>	89

Tabel 4.10 <i>Convergent Validity</i> Tahap I.....	92
Tabel 4.11 Convergent Validity Tahap II (Outer Loading)	93
Tabel 4.12 Convergent Validity Tahap II (AVE)	94
Tabel 4.13 Internal Consistency.....	94
Tabel 4.14 <i>Fornell-Lacker</i>	95
Tabel 4.15 Tabel R-Square	96
Tabel 4.16 Tabel F-Square.....	97
Tabel 4.17 Tabel Q-Square	98
Tabel 4.18 Tabel <i>Path Coefficient</i>	98
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	99
Tabel 4.20 Hasil Uji Mediasi	103