

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Contoh Keluhan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada .....	7
Tabel 2. 1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	22
Tabel 2. 2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional.....	25
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel.....	36
Tabel 3. 3 Skala <i>Likert</i> .....	41
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 3. 6 Interpretasi Skor .....	49
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i> .....	54
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 3 Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4. 4 Berdasarkan Status Pekerjaan .....	57
Tabel 4. 5 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Helpfulness</i> .....	58
Tabel 4. 6 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Value for Time</i> .....	60
Tabel 4. 7 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Customer Recognition</i> .....	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Promise Fulfillment</i> .....	63
Tabel 4. 9 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Problem Solving</i> .....	64
Tabel 4. 10 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Personalization</i> .....	66
Tabel 4. 11 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Competence</i> .....	67
Tabel 4. 12 Tanggapan Respon Sub Variabel <i>Accessibility</i> .....	69
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Customer Experience (X)</i> .....	70
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	71