

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Ten Shopping App in Indonesia (Apple iOS)</i> .....	5
Tabel 1.2 <i>Top Ten Shopping App in Indonesia (Google Play)</i> .....	5
Tabel 2.1 Dimensi <i>E-Service Quality</i> .....	18
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Tingkat Pengukuran Kuesioner .....	42
Tabel 3.3 Alat Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner.....	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas .....	60
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas .....	61
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 3.7 Persentase Kategori Penilaian Kuesioner .....	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Keseluruhan.....	78
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Efficiency (X1)</i> .....	80
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>System Availability (X2)</i> .....	82
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Fulfilment (X3)</i> .....	83
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Privacy (X4)</i> .....	85
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness (X5)</i> .....	87
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Compensation (X6)</i> .....	89
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Contact (X7)</i> .....	90

Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ) .....	92
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	93
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	96
Tabel 4.12 Uji Linieritas <i>Efficiency</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	96
Tabel 4.13 Uji Linieritas <i>System Availiability</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	97
Tabel 4.14 Uji Linieritas <i>Fulfilment</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	97
Tabel 4.15 Uji Linieritas <i>Privacy</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	97
Tabel 4.16 Uji Linieritas <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	98
Tabel 4.17 Uji Linieritas <i>Compensation</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	98
Tabel 4.18 Uji Linieritas <i>Contact</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	98
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ) terhadap Kepuasan Pelanggan .....	100
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	103
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial .....	104
Tabel 4.22 Hasil Koefisien Determinasi .....	106
Tabel 4.23 Hasil Crawling Keluhan pada @ShopeeCare .....	108