

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survey Top Brand Tahun 2015	22
Tabel 1. 2 Hasil Survey Top Brand Tahun 2016	22
Tabel 1. 3 Hasil Survey Top Brand Tahun 2017	23
Tabel 1. 4 Hasil Survey Top Brand Tahun 2018	23
Tabel 1. 5 Total Visits pada website beberapa perusahaan	25
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2. 2 Hipotesis Penelitian	45
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian	48
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	50
Tabel 3. 3 Instrumen Skala Likert	56
Tabel 3. 4 Uji Validitas	62
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	72
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	73
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Loading Factor Variabel Functionality	75
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Loading Factor Variabel Customer Experiential	75
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Loading Factor Variabel Reputation	76
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Loading Factor Variabel Perceived Service Quality	76
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Loading Factor Variabel Overall Customer Satisfaction	76
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Loading Factor Variabel Return Intention	77
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Loading Factor Variabel Customer Loyalty	77

Tabel 4. 14 Nilai AVE Seluruh Variabel	78
Tabel 4. 15 Hasil Cross Loading	79
Tabel 4. 16 Nilai Korelasi Antar Variabel (Fornell-Larckel).....	80
Tabel 4. 1.7 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	81
Tabel 4. 1.8 Hasil R2	82
Tabel 4. 1.9 Hasil f-Square.....	83
Tabel 4. 20 Hasil perhitungan Q2.....	85
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian T Statistik.....	85