

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Yang Diberikan Konsumen.....	10
Tabel 1 .2 Hasil Pra Survey.....	
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	42
Y	
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	50
Tabel 3. 2 Skor skala <i>Likert</i> .....	54
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel E-Service Quality.....	60
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel E-Customer Satisfaction.....	61
Tabel 3. 5 Reliabilitas Item Pernyataan.....	62
Tabel 3. 6 Kriteria Interpretasi Skor.....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	85
Tabel 4. 9 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	88
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	90
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	90
Tabel 4. 12 Uji Serempak (Uji F ).....	91
Tabel 4. 13 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	91