

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Penelitian E-Service Quality	9
Tabel 1. 2 Hasil Pra-penelitian E-Customer Satisfaction	11
Tabel 1. 3 Hasil Pra-penelitian E-Customer Loyalty	13
Tabel 2. 1 Penelitian Jurnal Nasional Terdahulu	23
Tabel 2. 2 Penelitian Skripsi Terdahulu	28
Tabel 2. 3 Penelitian Jurnal Internasional Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3. 2 Instumen Skala Likert	49
Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Skor.....	53
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi efficiency pada Aplikasi Zalora	63
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Reliability pada Aplikasi Zalora.....	64
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Fulfillment pada Aplikasi Zalora	66
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Privacy pada Aplikasi Zalora	67
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsiveness pada Aplikasi Zalora.....	68
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Compensation pada Aplikasi Zalora	70
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Contact pada Aplikasi Zalora	71
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Service Quality	73
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Convenience pada Aplikasi Zalora	74
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Merchending pada Aplikasi Zalora	75
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Site Design pada Aplikasi Zalora	77
Tabel 4. 12 Tanggapan responden mengenai dimensi security pada aplikasi Zalora.....	78
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Serviceability pada Aplikasi Zalora	80
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Customer Satisfaction	81
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Cognitive pada Aplikasi Zalora	82
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Affective pada Aplikasi Zalora.....	83
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Conative pada Aplikasi Zalora	84
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Action pada Aplikasi Zalora.....	85
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel E-Customer Loyalty	87
Tabel 4. 20 Uji Validitas Konvergen.....	89
Tabel 4. 21 Average Variant Extracted (AVE)	91
Tabel 4. 22 Cross Loading Indikator.....	91

Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 4. 24 Inner Model Bootstraping	94
Tabel 4. 25 Nilai R-square	95
Tabel 4. 26 Uji Hipotesis Hasil Estimasi Besar Pengaruh Antar Variabel Penelitian	96
Tabel 4. 27 Uji Hipotesis Hasil Estimasi Besar Pengaruh Antar Variabel Intervening	98