

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Konsumen CGV Indonesia.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.3 Pengukuran Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 3.4 Kriteria <i>Output</i> PLS	56
Tabel 3.5 Uji T	58
Tabel 4.1 Uji Validitas Konvergen	66
Tabel 4.2 Uji Validitas Konvergen Akhir.....	67
Tabel 4.3 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	68
Tabel 4.4 Nilai <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 4.5 Nilai <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4.6 Uji Hipotesis	72
Tabel 4.7 Hasil Estimasi <i>R-Square</i>	74