

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Preliminary Survei Mengenai E-Service Quality Pada .....	10
Tabel 1. 2 Hasil Preliminary Survei Mengenai Kepuasan Nasabah Pada.....	12
Tabel 1. 3 Hasil Preliminary Survei Mengenai Loyalitas Nasabah Pada .....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3. 1 Kriteria Penelitian .....	43
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3. 3 Desain Pengukuran Jawaban Kuisisioner .....	50
Tabel 3. 4 Klasifikasi Interpretasi Skor Variabel.....	52
Tabel 3. 5 Jenis SEM dan Software yang Sesuai .....	54
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Interface Design.....	64
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability .....	65
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiveness .....	66
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Trust.....	67
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Personalization.....	69
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan .....	70
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas .....	71
Tabel 4. 8 Convergent Validity .....	74
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted (AVE) .....	75
Tabel 4. 10 Discriminant Validity.....	75
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4. 12 R-Square.....	79
Tabel 4. 13 Effect Size $f^2$ .....	80
Tabel 4. 14 GoF.....	80
Tabel 4. 15 Pengujian Hipotesis (Path Coefficient).....	81