

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Complain Customer	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2. 2 Variabel Endogen	23
Tabel 2. 3 Variabel Eksogen	24
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Operasioanalisis Variabel.....	33
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	40
Tabel 3. 4 Model Pengukuran	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan PerBulan.....	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas Convergent	54
Tabel 4. 7 Uji Validitas Konvergen Akhir	56
Tabel 4. 8 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	57
Tabel 4. 9 Nilai Cross Loading	58
Tabel 4. 10 Nilai Composite Reliability	60
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis	62
Tabel 4. 12 Hasil Estimasi R-Square	64
Tabel 4. 13 Uji Mediasi	66