

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komplain pelanggan JD.ID	8
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu jurnal internasional dan nasional	25
Tabel 2.1.1 Tabel sintesa....	36
Tabel 3.1 Karakteristik penelitian.	44
Tabel 3.2 Tabel Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 3.3 Variabel Operasional	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas	70
Tabel 3.6 Parameter <i>Outer Model PLS</i>	72
Tabel 3.7 Parameter <i>Inner Model PLS</i>	73
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan umur	80
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan kelamin	80
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan asal daerah	81
Tabel 4. 4 Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir	82
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan pekerjaan	82
Tabel 4. 6 Karakteristik berdasarkan penghasilan	83
Tabel 4. 7 Karakteristik berdasarkan frekuensi penggunaan	84
Tabel 4. 8Tanggapan responden mengenai reliability	84
Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai responsiveness	86
Tabel 4. 10Tanggapan responden mengenai personalization	87
Tabel 4. 11Tanggapan responden mengenai trust	88
Tabel 4. 12 Tanggapan responden mengenai web design.....	89
Tabel 4. 13 Tanggapan responden mengenai service quality.....	90
Tabel 4. 14 Tanggapan responden mengenai customer satisfaction	91
Tabel 4. 15 Tanggapan responden mengenai customer complaint	92

Tabel 4. 16 Tanggapan responden mengenai customer loyalty	93
Tabel 4. 17 Hasil descriptive statistic	95
Tabel 4. 18 Hasil outer loading (a).....	98
Tabel 4. 19 Hasil outer loading (b)	101
Tabel 4. 20 Hasil average variance extracted (AVE)	103
Tabel 4. 21 Cross loading.....	104
Tabel 4. 22 Fornell-larcker criterion.....	106
Tabel 4. 23 Heterotrait-monotrait (HTMT)	106
Tabel 4. 24 Composite reliability	107
Tabel 4. 25 Cronbach's Alpha.....	108
Tabel 4. 26 Koefesien Determinasi	110
Tabel 4. 27 Predictive Relevance (Q2).....	112
Tabel 4. 28 Effect Size (f2).....	113
Tabel 4. 29 Path Coefficient Bootstrapping (Directional)	114
Tabel 4. 30 Path Coefficient Bootstrapping (Non Directional)	115
Tabel 4. 31 Importance and Performance Matrix Analysis.....	116