

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Layanan Milik Shopee	3
Tabel 1. 2 E-commerce Terpopuler di Indonesia.....	8
Tabel 1. 3 Rasio Rating Situs Ecommerce.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	46
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likert.....	51
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	57
Tabel 3. 5 Tabel Uji Relibilitas Instrumen Penelitian	59
Tabel 3. 6 Kategori Persentase.....	61
Tabel 3. 7 Ringkasan Rule of Thumb Outer Model.....	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata – Rata Pendapatan Bulanan	70
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Situs	71
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Overall Service Quality.....	72
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Customer Satisfaction	83
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Customer Retention	85
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Outer Loading	88
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian AVE.....	89
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Cross Loadings	90
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach’ Alpha	91
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian R Square	93
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Q Square	93
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian F Square.....	94
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Path Coefficient	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis.....	97
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Bootstrapping Tahap Pertama.....	98