

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jasa Ekspedisi yang ada di Indonesia	6
Tabel 1. 2 Komentar Negatif Pelanggan Terhadap Kualitas Aplikasi PosAja	13
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 3.6 Skala <i>Cronbach's Alpha</i>	60
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	64
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i>	69
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Value</i>	71
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Konvergen Nilai AVE.....	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Cross Loadings</i>	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i>	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>R-Square</i>	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Path Coefficients</i>	81
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i>	82
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Effect Size</i> dengan <i>F-Square</i>	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Model Fit	83
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	86