

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk dan Layanan Pegadaian Digital Service .....	3
Tabel 2.1 Indikator E-Service Quality .....	20
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Jurnal Internasional .....	24
Tabel 2. 3 Kajian Penelitian Jurnal Nasional .....	30
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian .....	42
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	43
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Likert .....	45
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 3.6 Kategori Interpretasi Skor .....	55
Tabel 3.7 Jenis Metode Analisis Multivariat .....	56
Tabel 3.8 Parameter Validitas Konvergen .....	58
Tabel 3.9 Parameter Validitas Diskriminan .....	58
Tabel 3. 10 Parameter Reliabilitas .....	59
Tabel 4. 1 Screening Question Responden Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service .....	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Profesi Pekerjaan .....	64
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	64
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service .....	65
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dari variabel E-tailQ (Reliability) .....	66
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dari variabel E-tailQ (Privacy and Security) .....	69
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dari variabel E-tailQ (Website Design) .....	71
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dari variabel E-tailQ (Customer Service and Support) .....	73
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dari variabel E - Satisfaction .....	75
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dari variabel E - Loyalty .....	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	81

<b>Tabel 4. 14 Hasil Loading Factor</b> .....	83
<b>Tabel 4. 15 Hasil Average Variance Extracted (AVE)</b> .....	84
<b>Tabel 4. 16 Hasil Cross Loading</b> .....	85
<b>Tabel 4.17 Fornell-Larcker Criterion</b> .....	87
<b>Tabel 4. 18 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</b> .....	88
<b>Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas</b> .....	89
<b>Tabel 4. 20 Variance Inflation Factor (VIF)</b> .....	91
<b>Tabel 4. 21 R-Square</b> .....	91
<b>Tabel 4. 22 Hasil Q Square Redundancy</b> .....	92
<b>Tabel 4. 23 Hasil F-Square</b> .....	93
<b>Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis</b> .....	94
<b>Tabel 4. 25 Nilai Importance and Performances Map Analysis (IPMA)</b> .....	99