

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Keluhan Pengguna Aplikasi Livin Mandiri Mobile Banking.....	7
TABEL 1.2	Hasil Pra Survei Kualitas Layanan .....	12
TABEL 1.3	Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan .....	13
TABEL 1.4	Hasil Pra Survei Loyalitas Pelanggan .....	14
TABEL 2.1	Skripsi Terdahulu .....	25
TABEL 2.2	Jurnal Nasional Terdahulu.....	33
TABEL 2.3	Jurnal Internasional Terdahulu .....	39
TABEL 3.1	Variabel Operasional.....	49
TABEL 3.2	Instrumen Skala Likert .....	52
TABEL 3.3	Uji Validitas 30 Responden .....	56
TABEL 3.4	Uji Reliabilitas Variabel X, Y, dan Z .....	58
TABEL 3.5	Klasifikasi Interpretasi Skor .....	59
TABEL 4.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	66
TABEL 4.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i> .....	70
TABEL 4.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Loyalty</i> .....	73
TABEL 4.4	<i>Convergent Validity</i> .....	78
TABEL 4.5	<i>Convergent Validity</i> .....	79
TABEL 4.6	<i>Discriminant Validity</i> .....	80
TABEL 4.7	<i>Fornell-Lacker Criterion</i> .....	81
TABEL 4.8	Uji Reliabilitas.....	81
TABEL 4.9	Evaluasi Pengukuran Sampel.....	82
TABEL 4.10	Uji Hipotesis.....	83