

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk dan Layanan Tokopedia .....	2
Tabel 1.2 Ulasan Pengguna Tokopedia di Twitter.....	9
Tabel 2.1 Dimensi <i>E-Service Quality</i> dari Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Internasional Terdahulu.....	46
Tabel 2.3 Kajian Penelitian Nasional Terdahulu .....	64
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	76
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	78
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert.....	83
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4.1 <i>Screening Question</i> .....	100
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	100
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	101
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	101
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	102
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	103
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Mengunjungi Situs Web Tokopedia .....	103
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif <i>E-Service Quality</i> .....	104
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif <i>E-Satisfaction</i> .....	108
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>E-Trust</i> .....	109
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>Repurchase Intention</i> .....	111
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif E-WOM .....	113
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif <i>Site Revisit</i> .....	114
Tabel 4.14 Hasil <i>Factor Loading</i> .....	117
Tabel 4.15 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	119
Tabel 4.16 Hasil <i>Cross-loading</i> .....	120
Tabel 4.17 Hasil AVE atau <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	121
Tabel 4.18 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT).....	122

Tabel 4.19 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	122
Tabel 4.20 Nilai <i>Path Coefficient</i> , <i>t-value</i> , dan <i>p-value (Direct Effect)</i> .....	124
Tabel 4.21 Nilai <i>Path Coefficient</i> , <i>t-value</i> , dan <i>p-value (Indirect Effect)</i> .....	126
Tabel 4.22 Hasil $R^2$ .....	127
Tabel 4.23 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	128
Tabel 4.24 Pengujian Hipotesis ( <i>Direct Effect</i> ) .....	129
Tabel 4.24 Pengujian Hipotesis ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	133