

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.2 Sintesa Penelitian	36
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	53
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 3.3 Operasional Variabel	56
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 3.6 Parameter <i>Outer Model</i> PLS	76
Tabel 3.7 Parameter <i>Inner Model</i> PLS	77
Tabel 4.1 <i>Respons Rate</i>	83
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.3 Berdasarkan Usia.....	84
Tabel 4.4 Berdasarkan Asal Daerah	85
Tabel 4.5 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	86
Tabel 4.6 Berdasarkan Penghasilan per Bulan	87
Tabel 4.7 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	87
Tabel 4.8 Skor Persentase	89
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap <i>Effort Expectancy</i>	89
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap <i>Social Influence</i>	90
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap <i>facilitating conditions</i>	91
Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap hedonic motivation	92
Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap <i>price value</i>	93
Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap <i>Habit</i>	94

Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap <i>system quality</i>	94
Tabel 4.16 Tanggapan responden terhadap <i>service quality</i>	95
Tabel 4.17 Tanggapan responden terhadap <i>information quality</i>	96
Tabel 4.18 Tanggapan responden terhadap <i>trust</i>	97
Tabel 4.19 Tanggapan responden terhadap <i>attitude</i>	98
Tabel 4.20 Tanggapan responden terhadap <i>perceived security</i>	99
Tabel 4.21 Tanggapan responden terhadap <i>actual usage</i>	100
Tabel 4.22 Tanggapan responden terhadap <i>satisfaction</i>	101
Tabel 4.23 Tanggapan responden terhadap <i>attitudinal loyalty</i>	102
Tabel 4.24 Tanggapan responden terhadap <i>personal innovativeness</i>	104
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas.....	105
Tabel 4.26 Hasil <i>Outer Loading</i> (a)	108
Tabel 4.27 Hasil <i>Outer Loading</i> (b)	112
Tabel 4.28 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	115
Tabel 4.29 <i>Cross Loading</i>	117
Tabel 4.30 Fornell-Lacker	122
Tabel 4.31 <i>Composite Reliability</i>	123
Tabel 4.32 <i>Cronbach's Alpha</i>	124
Tabel 4.33 <i>Collinearity Statistics</i> (VIF)	126
Tabel 4.34 Koefisien Determinasi.....	129
Tabel 4.35 <i>Predictive Relevance</i>	130
Tabel 4.36 <i>Effect Size</i> (f ²)	132
Tabel 4.37 Uji Hipotesis (a)	133
Tabel 4.38 Uji Hipotesis (b)	134
Tabel 4.39 Hasil cIPMA.....	135