

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data keluhan/kla im penumpang terhadap PT KAI.....	15
Tabel 2.1 Tinjauan Literatur Tentang Dimensi Kualitas Layanan untuk Konteks Bisnis Online	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu dari Jurnal Nasional.....	32
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu dari Jurnal Internasional.....	34
 Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.3 Tabel Skala Pengukuran	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 3.5 Koefisien Reliabilitas	52
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor	54
 Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Efficiency</i>	65
Tabel 4.2 Tanggapan responden mengenai <i>Fulfillment</i>	66
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>System Availability</i>	68
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Privacy</i>	69
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan Tiket Elektronik	71
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen	72
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)	79
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan (uji f).....	81
Tabel 4.11 hasil Uji Koefisien Deterrminasi	82
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif dan Kategori Garis Kontinum Kualitas Layanan Tiket Elektronik.....	83

