

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Popularity Brand Index</i> Situs <i>E-commerce</i> Tahun 2015	7
Tabel 1.2 <i>Market Share</i> situs <i>E-commerce</i> di Indonesia Tahun 2013 - 2016	8
Tabel 1.3 Peringkat Situs <i>E-commerce</i> Berdasarkan Tingkat Pengunjung di Indonesia Tahun 2013-2016	8
Tabel 1.4 Testimoni Konsumen Tokopedia	9
Tabel 2.1 Variabel Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	37
Tabel 3.2 Skala Likert	39
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 3.6 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase	53
Tabel 3.7 Kriteria Penilaian Korelasi	57
Tabel 4.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Identitas Responden berdasarkan Penghasilan	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Accessibility</i>	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Competence</i>	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Recognition</i>	68
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Helpfulness</i>	69
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Personalization</i>	71
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Problem Solving</i>	73
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Promise Fulfillment</i>	74
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai <i>Value For Time</i>	75
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Experience</i> (X)	77
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer satisfaction</i> (Y)	78
Tabel 4.15 Uji Normalitas	80

Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas.....	83
Tabel 4.18 Analisis Regresi Berganda	85
Tabel 4.19 Analisis Korelasi Berganda.....	88
Tabel 4.20 Besarnya Pengaruh Secara Parsial	88
Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	92
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F).....	94