

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Pembelian Tiket KAI pada Setiap Channel.....	7
Tabel 2.1 Konsep Evolusi Layanan Self-Service.....	22
Tabel 2.2 Studi Literatur Terdahulu mengenai Dimensi Kualitas Layanan Elektronik.....	24
Tabel 2.3 Analisis Perbandingan Komparatif untuk	26
Tabel 2.4 Literature Studi	29
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Alat Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner.....	41
Tabel 3.3 Skala Likert dan Skor Nilai.....	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 3.6 Kriteria Output PLS	66
Tabel 4.1 Tabel Hasil Domisili Responden	74
Tabel 4.2 Tabel Jumlah Pengguna Aplikasi KAI Acces.....	74
Tabel 4.3 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	75
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Intensitas Pemakaian KAI Access.....	77
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Technology Readiness	78
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel SQ-SST	80
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Perceived Value.....	83
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap E-satisfaction	84
Tabel 4.11 Hasil Convergent Validity	85
Tabel 4.12 Tabel Average Variance Extracted	87
Tabel 4.13 Nilai Korelasi Cross Loading.....	88

Tabel 4.14 Tabel Average Variance Extracted	90
Tabel 4.15 Hasil dari nilai CA dan CR Tiap Variabel	91
Tabel 4.16 Hasil R-square.....	92
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	94
Tabel 4.18 Hasil Total Effect Pengujian Mediasi	96
Tabel 4.19 Hasil Efek Mediasi Perceived Value	97