

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi E-Service Quality	22
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	41
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert.....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Web Site Design	52
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Reliability.....	52
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Responsiveness	53
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Trust	53
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Personalization	54
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Overall Service Quality.....	54
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Customer Satisfaction	55
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Purchase Intention.....	55
Tabel 3.12 Instrument Ukuran dari Cronbach's Alpha.....	56
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 3. 14 Klasifikasi Kriteria Penelitian.....	59
Tabel 3. 15 Ringkasan Rule of Thumb Pengukuran Structural Model	65
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Pada Variabel Web Site Design	74
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Pada Variabel Reliability.....	77
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Pada Variabel Responsiveness	80
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Pada Variabel Trust	83
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Pada Variabel Personalization.....	87
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pada Variabel Overall Service Quality.....	90
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Pada Variabel Customer Satisfaction	93
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Pada Variabel Purchase Intention.....	96
Tabel 4. 9 Hasil Convergent Validity	102
Tabel 4. 10 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	104
Tabel 4. 11 Pengujian reabilitas	108

Tabel 4. 12 Nilai R Square.....	110
Tabel 4. 13 Path coefficient	112