DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pemetaan Keluhan Pengguna Aplikasi OVO 8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 23
Tabel 3.1 Pedoman Pemberian Skor 41
Tabel 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Responden. 55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan 56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Panggunaan dalam 1 Bulan 57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan OVO Dalam Bertransaksi 58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur yang Paling Sering Digunakan 60
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Utama Manggunakan OVO 61
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Paling Sering Menggunakan 62
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Metode Pembayaran 64
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan E-Wallet yang sering digunakan 65
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perangkat 66
Tabel 4.12 Nilai Kriteria 67
Tabel 4.13 Penilaian Responden Mengenai Indikator Bukti Fisik 68
Tabel 4.14 Penilaian Responden Mengenai Indikator Keandalan 69
Tabel 4.15 Penilaian Responden Mengenai Indikator Daya Tanggap 70
Tabel 4.16 Penilaian Responden Mengenai Indikator Jamninan 72
Tabel 4.17 Penilaian Responden Mengenai Indikator Empati 73
Tabel 4.18 Penilaian Responden Mengenai Indikator Harapan 74
Tabel 4.19 Penilaian Responden Mengenai Indikator *Performance* 75
Tabel 4.20 Penilaian Responden Mengenai Indikator Perbandingan 76
Tabel 4.21 Penilaian Responden Mengenai Indikator Konfirmasi 78
Tabel 4.22 Penilaian Responden Mengenai Indikator Kesetiaan Dalam Membeli Produk 79
Tabel 4.23 Penilaian Responden Mengenai Indikator Ketahanan Terhadap Pengaruh Variabel Mengenai Perusahaan 80
Tabel 4.24 Penilaian Responden Mengenai Indikator Mereferensikan Secara Total Eksistensi Perusahaan 81
Tabel 4.25 Uji Validitas Alat Ukur Variabel *E-Service Quality* 83
Tabel 4.26 Uji Validitas Alat Ukur Variabel *E-Satisfaction* 83
Tabel 4.27 Uji Validitas Alat Ukur Variabel *E-Loyalty* 84
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas Alat Ukur Variabel *E-Service Quality* 85
Tabel 4.29 Uji Reliabilitas Alat Ukur Variabel *E-Satisfaction* 85
Tabel 4.30 Uji Reliabilitas Alat Ukur Variabel *E-Loyalty* 85
Tabel 4.31 Uji Multikolinearitas 89
Tabel 4.32 Analisis Regresi Linear Berganda 91
Tabel 4.33 Uji T 93
Tabel 4.34 Uji F-Hitung 95
Tabel 4.35 Koefisien Determinasi R^2 96
Tabel 4.36 Jenis Hubungan Pada Pengujian Penetapan 96