

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Previous Study</i> .....	9
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	16
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> .....	22
Tabel 3.3	Kuisisioner SERVQUAL Parasuraman .....	22
Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2	Usia .....	40
Tabel 4.3	Status Pekerjaan .....	41
Tabel 4.4	Frekuensi penggunaan <i>e-commerce</i> x per bulan .....	41
Tabel 4.5	Total pembelian di <i>e-commerce</i> x per bulan .....	42
Tabel 4.6	Hasil GAP <i>Service Quality</i> .....	43
Tabel 4.7	Penjelasan Kuadran dalam Diagram Kartesius .....	46