

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data Statistik 5 Dompot Digital Paling Populer Menurut Survei Kadence (2021)..... | 4  |
| Gambar 1.2 10 Dompot Digital Terlaris di Indonesia Menurut Survei Populix (2022).....        | 5  |
| Gambar 1.3 Rating Pengguna Aplikasi GoJek .....  | 6  |
| Gambar 1.4 Ulasan Pengguna GoPay di Aplikasi GoJek .....                                     | 6  |
| Gambar 2.1 Evolusi Sistem Pembayaran Indonesia .....   | 15 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....  | 29 |
| Gambar 4.1 Tampilan Output Diagram Jalur .....   | 49 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 21 |
| Tabel 3.1 Tingkat Indikator dengan Skala Likert.....                                     | 33 |
| Tabel 3.2 Panduan Menentukan Ukuran Sampel Model SEM-PLS.....                            | 35 |
| Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....   | 36 |
| Tabel 3.4 Pengambilan Kelas Analisis Deskriptif.....                                     | 41 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                         | 43 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                 | 44 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i> .....           | 45 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>E-Recovery Service Quality</i>        | 46 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>E-Satisfaction</i> .....              | 47 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Online Repurchase Intention</i> ..... | 48 |
| Tabel 4.7 <i>Outer Loading</i> (Model Pengukuran) .....                                  | 49 |
| Tabel 4.8 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....                       | 51 |
| Tabel 4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....                                  | 52 |
| Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i> .....  | 52 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji R-Square .....  | 53 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> .....                                       | 54 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis.....  | 55 |