

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Beranda Shopee	2
<i>Gambar 1.2 Monthly C2C Web Traffic in Indonesia</i>	6
Gambar 1.3 Interaksi Keluhan pada Shopee.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	55
Gambar 3.2 Garis Kontinum Persentase Penilaian Kuesioner.....	66
Gambar 4.1 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	73
Gambar 4.2 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Gambar 4.3 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan dalam Satu Bulan.....	75
Gambar 4.4 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Gambar 4.5 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Jumlah Penggunaan Shopee dalam Satu Bulan.....	77
Gambar 4.6 Persentase <i>Efficiency</i> dalam Garis Kontinum	81
Gambar 4.7 Persentase <i>System Availiability</i> dalam Garis Kontinum	82
Gambar 4.8 Persentase <i>Fulfilment</i> dalam Garis Kontinum	84
Gambar 4.9 Persentase <i>Privacy</i> dalam Garis Kontinum.....	86
Gambar 4.10 Persentase <i>Responsiveness</i> dalam Garis Kontinum	88
Gambar 4.11 Persentase <i>Compensation</i> dalam Garis Kontinum	89
Gambar 4.12 Persentase <i>Contact</i> dalam Garis Kontinum	91

Gambar 4.13 Persentase Kepuasan Pelanggan dalam Garis Kontinum.....	94
Gambar 4.14 Hasil Uji Normalitas	95
Gambar 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99