

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Unduhan Shopee di Play Store.....	2
Gambar 1.2 Logo Shopee	3
Gambar 1.3 Halaman Antarmuka Situs Resmi Shopee.....	3
Gambar 1.4 Data Pengguna Internet.....	4
Gambar 1.5 Peringkat Situs Shopee dengan JD.ID	5
Gambar 1.6 <i>Top Search E-commerce</i> Indonesia 2017	6
Gambar 1.7 Keluhan Konsumen Shopee Pengembalian Barang	7
Gambar 1.8 Keluhan Konsumen Shopee Resi.....	8
Gambar 2.1 <i>Classification framework to select among business process modelling techniques</i>	17
Gambar 2.2 Konsistensi CD-DFD.....	19
Gambar 2.3 <i>A Balanced DFD Fragment</i>	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Garis Kontinum Interpretasi Skor.....	37
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Kali Pembelian	48
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Yang Keluar.....	49
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Usability Quality</i>	51
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Usability Quality</i>	53
Gambar 4.10 Garis Kontinum <i>Usability Quality</i>	54
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Kualitas <i>Website</i>	55
Gambar 4.12 Garis Kontinum Kepuasan Pengguna	57
Gambar 4.13 Hasil Uji Normalitas	58
Gambar 4.14 Uji Heteroskedastisitas	60
Gambar 4.15 <i>Existing Context Diagram</i>	70
Gambar 4.16 <i>Existing Data Flow Diagram</i> Level 1	71
Gambar 4.17 Rekomendasi <i>Context Diagram</i>	73

Gambar 4.18 Rekomendasi <i>Data Flow Diagram</i> Level 1.....	74
Gambar 4.19 Rekomendasi <i>Data Flow Diagram</i> Level 2.....	76