

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Alur Transaksi Elevenia | 2 |
| Gambar 1. 2 Visi dan Misi Perusahaan Elevenia..... | 3 |
| Gambar 1. 3 Logo Perusahaan Elevenia..... | 4 |
| Gambar 1. 4 <i>User Interface</i> Aplikasi Elevenia..... | 4 |
| Gambar 1. 7 <i>Ranking</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Quartal I 2017..... | 6 |
| Gambar 1. 8 <i>Ranking</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Quartal IV 2019..... | 7 |
| Gambar 1. 9 Keluhan Pengguna Elevenia | 8 |
| Gambar 1. 10 Keluhan Mengenai Kualitas Informasi Aplikasi Elevenia | 17 |
| Gambar 1. 11 Keluhan Mengenai Kualitas Sistem Aplikasi Elevenia | 18 |
| Gambar 1. 12 Keluhan Mengenai Kualitas Layanan Aplikasi Elevenia | 18 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran | 49 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian | 55 |
| Gambar 3. 2 Garis Kontinum Interpretasi Kriteria Skor..... | 64 |
| Gambar 3. 3 Daerah Penerimaan Dan Penolakan Dua Ujung (<i>Two-Tail</i>)..... | 69 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 71 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 72 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 72 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 73 |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Elevenia | 74 |
| Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Informasi | 78 |
| Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Kualitas Sistem | 81 |
| Gambar 4. 8 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan | 83 |
| Gambar 4. 9 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pengguna..... | 86 |
| Gambar 4. 10 Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> | 89 |
| Gambar 4. 11 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Informasi | 92 |
| Gambar 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Sistem | 93 |
| Gambar 4. 13 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Layanan | 93 |
| Gambar 4. 14 Keluhan Mengenai Penyajian Informasi | 96 |
| Gambar 4. 15 Keluhan Mengenai Penggunaan Aplikasi | 97 |
| Gambar 4. 16 Keluhan Mengenai Layanan <i>Customer Service</i> | 98 |