

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee	2
Gambar 1. 2 Aplikasi E-commerce Terpopuler Kuartal III 2019	3
Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna Aplikasi Shopee	5
Gambar 1. 4 Keluhan Mengenai Verifikasi Akun Shopee Pay.....	6
Gambar 1. 5 Keluhan Mengenai Pengembalian Dana Shopee	7
Gambar 1. 6 Keluhan Mengenai Kesulitan Mengakses Akun Shopee.....	7
Gambar 1. 7 Keluhan Mengenai Keamanan Aplikasi Shopee.....	8
Gambar 1. 8 Keluhan Pengguna Mengenai Respon Customer Service	9
Gambar 1. 9 Keluhan Pengguna Mengenai Pengembalian Dana.....	9
Gambar 1. 10 Keluhan Mengenai Customer Service Shopee.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	36
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Kriteria Interpretasi Skor	44
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	50
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel <i>E-Service Quality</i>	56
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	58
Gambar 4. 7 Keluhan Masalah Privasi Data Pelanggan Aplikasi Shopee.....	63
Gambar 4. 8 Kategori Yang Ada Pada Aplikasi Shopee.....	64