

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan Zalora	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Berdasarkan Provinsi	3
Gambar 1.3 <i>Top E-Commerce</i> di Indonesia	5
Gambar 1.4 Tampilan Web Zalora	7
Gambar 1.5 Keluhan Konsumen Zalora	8
Gambar 1.6 Keluhan Konsumen Zalora	9
Gambar 1.7 Keluhan Konsumen Zalora	11
Gambar 1.8 Kualitas Pelayanan Zalora	12
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	40
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum.....	48
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	58
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Bukti Langsung.....	60
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Kehandalan	62
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap.....	64
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Jaminan	65
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Perhatian	66
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	68
Gambar 4.11 Garis Kontinum Dimensi Konfirmasi Harapan.....	69
Gambar 4.12 Garis Kontinum Dimensi Minat Pembelian Ulang	71
Gambar 4.13 Garis Kontinum Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	73
Gambar 4.14 Garis Kontinum Dimensi Kepuasan pada Layanan Petugas	75
Gambar 4.15 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen	76
Gambar 4.16 Hasil Uji Normalitas pada Histogram	77
Gambar 4.17 Grafik Normal <i>P-Plot of regression standardized residual</i>	77
Gambar 4.18 Uji Heterokedasistas.....	78