

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Zalora.....	2
Gambar 1. 2 Data Pengguna Internet di Indonesia Pada Tahun 2021.....	3
Gambar 1. 3 Pengguna E-Commerce Tertinggi di Dunia 2021 .....	4
Gambar 1. 4 Grafik Pengunjung E-commerce di Indonesia .....	5
Gambar 1. 5 Keluhan Pengguna Zalora Mengenai E-Service Quality.....	6
Gambar 1. 6 Keluhan Pengguna Zalora Mengenai E- Customer Satisfaction .....	7
Gambar 1. 7 Keluhan Pengguna Zalora Mengenai E-Loyalty .....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	49
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Interpretasi Kriteria Skor.....	53
Gambar 4. 1 Screening Question Pengguna Aplikasi Zalora.....	58
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	60
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	61
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi E-commerce dalam sebulan .....	62
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan E-commerce yang digunakan Selain aplikasi Zalora.....	62
Gambar 4. 8 Posisi Variabel E-Service Quality (X) pada Garis Kontinum .....	73
Gambar 4. 9 Posisi Variabel E-Customer Satisfaction (Z) pada Garis Kontinum .....	81
Gambar 4. 10 Posisi Variabel E-Customer Loyalty (Y) pada Garis Kontinum .....	87
Gambar 4. 11 Diagram Jalur .....	88