

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan Shopee.....	2
Gambar 1. 2 Negara Dengan Persentase Pengguna E-Commerce Tertinggi Di Dunia .....	5
Gambar 1. 3 Rasio Transaksi E-Commerce terhadap Pendapatan Bulanan (2020).....	6
Gambar 1. 4 Tiga Layanan Digital yang Paling Sering Digunakan Gen-z .....	7
Gambar 1. 5 Indonesia Pengguna Aplikasi Pesan Antar-Antar Makanan Terbesar 2020 .....	8
Gambar 1. 6 Peta Persaingan Layanan Pesan Antar Makanan .....	9
Gambar 1. 7 Nilai Transaksi Bruto (GMV) Perusahaan Pesan-Antar Makanan di Asia Tenggara.....	10
Gambar 1. 8 Tingkat Brand Awareness dan Tingkat Penggunaan Aplikasi Pesan-Antar Makanan di Indonesia .....	11
Gambar 1. 9 Preferensi Penggunaan Aplikasi Layanan Pesan-Antar Makanan di Indonesia	12
Gambar 1. 10 E-Commerce dengan Pengunjung Web Bulanan Tertinggi (Kuartal III 2021)	12
Gambar 1. 11 Wilayah Badan Usaha Indonesia saat COVID-19 .....	14
Gambar 1. 12 Keluhan <i>E-service quality</i> Pada Layanan Shopeefood.....	16
Gambar 1. 13 Alasan Membeli Makanan Secara Online 2019 .....	19
Gambar 1. 14 Promosi Pada Layanan Shopeefood.....	20
Gambar 1. 15 Keluhan Promosi Pada Layanan Shopeefood .....	21
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	62
Gambar 3. 2 Teknik Sampling .....	64
Gambar 3. 3 Hasil Kriteria Interpretasi Skor .....	72
Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	77
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	78
Gambar 4. 4 Posisi Variabel <i>E-service quality</i> (X1) Pada Garis Kontinum .....	86
Gambar 4. 5 Posisi Variabel Promosi (X2) Pada Garis Kontinum .....	90
Gambar 4. 6 Posisi Variabel <i>E-satisfaction</i> (Y) Pada Garis Kontinum .....	97
Gambar 4. 7 Histogram .....	98
Gambar 4. 8 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	99
Gambar 4. 9 Diagram Pencar (Scatterplot).....	102