

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan Shopee	1
Gambar 1. 2 Pengguna dan Tingkat Penetrasi E-Commerce di Indonesia	4
Gambar 1.3 E-Commerce Terbaik di Indonesia	5
Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Shopee Mengenai Kualitas Pelayanan	7
Gambar 1. 5 Kepuasan Pengguna Shopee Mengenai Kualitas Pelayanan	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	39
Gambar 3. 2 Garis Kontinum	46
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	53
Gambar 4.4 Garis Kontinium Kualitas Pelayanan	55
Gambar 4.5 Garis Kontinium Kepuasan Pelanggan	56
Gambar 4.6 Garis Kontinium Loyalitas Pelanggan	58
Gambar 4.7 Model Pengukuran (Outer Model)	58
Gambar 4.8 Model Struktural (Inner Model)	63