

DAFTAR GAMBAR

BAB I

Gambar 1.1 Logo Perusahaan Shopee	2
Gambar 1.2 Logo ShopeeFood.....	4
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2018-2022	5
Gambar 1.4 Wilayah Indonesia Yang Terkena Dampak COVID-19	6
Gambar 1.5 Presentase Penjualan E-Commerce Menurut Barang dan Jasa yang Dijual	7
Gambar 1.6 Rata-Rata Pengeluaran per Kapita Penduduk Kota di 34 Provinsi Indonesia	8
Gambar 1.7 Situs E-Commerce Dengan Kunjungan Terbanyak di Indonesia.....	9
Gambar 1.8 Tampilan Fitur Layanan Pesan Antar Makanan Online atau Online Food Delivery (OFD) ShopeeFood.....	10
Gambar 1.9 10 Alasan Membeli Makanan Secara Online	11
Gambar 1.10 Penilaian dan Ulasan Negatif Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan Online ShopeeFood	13
Gambar 1.11 Penilaian dan Ulasan Positif Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan Online ShopeeFood.....	14

BAB II

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	49
-------------------------------------	----

BAB III

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	57
Gambar 3.2 Klasifikasi Teknik Pengambilan Sampel	59

BAB IV

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Menetap Atau Tinggal Sementara Di DKI Jakarta	73
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah.....	73

Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Layanan Pesan Antar Makanan ShopeeFood.....	74
Gambar 4.7 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terkait E-Service Quality Layanan ShopeeFood.....	77
Gambar 4.8 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terkait E-Customer Satisfaction Layanan ShopeeFood	78
Gambar 4.9 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terkait E-Customer Loyalty Layanan ShopeFood	80
Gambar 4.10 Histogram Variabel E-Customer Satisfaction (Y1).....	83
Gambar 4.11 Histogram Variabel E-Customer Loyalty (Y2)	83
Gambar 4.12 Normal P-Plot Variabel E-Customer Satisfaction (Y1).....	84
Gambar 4.13 Normal P-Plot Variabel E-Customer Loyalty (Y2)	84
Gambar 4.14 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas (Y1).....	87
Gambar 4.15 Grafik Scatterplot Heterokedastisitas (Y2)	88