

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee.....	2
Gambar 1. 2 Penggunaan Internet di Dunia Tahun 2022.....	3
Gambar 1. 3 Pengguna Teknologi Internet di Indonesia (1998-2022).....	4
Gambar 1. 4 Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia (2017-2023)	5
Gambar 1. 5 Tren Peningkatan Sesi Kunjungan <i>Website E-Commerce</i> di Indonesia (2019-2022).....	6
Gambar 1. 6 Peringkat <i>E-Commerce</i> di Indonesia Berdasarkan Pengunjung Bulanan melalui <i>Website</i> Tahun 2022.....	7
Gambar 1. 7 Bukti Keluhan dari Konsumen Shopee melalui Ulasan Google Review.....	10
Gambar 1. 8 <i>Rating</i> Shopee pada Ulasan Google Review	11
Gambar 1. 9 <i>Satisfaction By Total: Tokopedia VS Shopee</i> Menurut Survei Kadence November 2022	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	54
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	75
Gambar 3. 2 Teknik Sampling	79
Gambar 3. 3 Grafik Hasil Perhitungan Sampel Menggunakan G-power 3.1.....	80
Gambar 3. 4 Garis Kontinum	87
Gambar 3. 5 <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	94
Gambar 3. 6 <i>Modified Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	95
Gambar 4. 1 Garis Kontinum <i>Reliability</i>	107
Gambar 4. 2 Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	108
Gambar 4. 3 Garis Kontinum <i>Personalization</i>	110
Gambar 4. 4 Garis Kontinum <i>Trust</i>	112
Gambar 4. 5 Garis Kontinum <i>Website Design</i>	113
Gambar 4. 6 Garis Kontinum <i>Service Quality</i>	115
Gambar 4. 7 Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction</i>	116
Gambar 4. 8 Garis Kontinum <i>Customer Complaints</i>	117
Gambar 4. 9 Garis Kontinum <i>Customer loyalty</i>	119
Gambar 4. 10 Model Kerangka Konseptual <i>Outer Model</i>	120

Gambar 4. 11 Model Kerangka Konseptual Setelah <i>Trimming</i>	123
Gambar 4. 12 Kerangka Konseptual <i>Inner Model</i>	133
Gambar 4. 13 Model Kerangka Konseptual <i>Blindfolding</i>	136
Gambar 4. 14 Konstruksi <i>IPMA</i>	144