

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee	1
Gambar 1. 2 Kategori Produk Shopee	2
Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2023	5
Gambar 1. 4 Pengguna dan Tingkat Penetrasi E-Commerce di Indonesia	7
Gambar 1. 5 Rasio Rating Situs Ecommerce	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	52
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	61
Gambar 4. 1Garis Kontinum Variabel Overall Service Quality	79
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Customer Satisfaction.....	84
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Customer Retention	86
Gambar 4. 4 Outer Model	87
Gambar 4. 5 Inner Model.....	92