

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee.....	21
Gambar 1. 2 Logo Tokopedia.....	22
Gambar 1. 3 Logo Lazada.....	23
Gambar 1. 4 Jumlah Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia 2020-2029.....	25
Gambar 1. 5 Unduhan Aplikasi <i>E-commerce</i>	26
Gambar 1. 6 Data Kepuasan Komsumen <i>E-Commerce</i>	27
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	68
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	76
Gambar 3. 2 Hasil PLS Algorithm	81
Gambar 3. 3 Garis Kontinum.....	85
Gambar 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	92
Gambar 4. 2 Karakteristik Usia.....	92
Gambar 4. 3 Karakteristik Pendidikan	93
Gambar 4. 4 Karakteristik Pekerjaan	94
Gambar 4. 5 Karakteristik E-Commerce.....	94
Gambar 4. 6 Karakteristik Frekuensi Pembelian	95
Gambar 4. 7 Karakteristik Metode Pembayaran	95
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Variabel <i>User Experience</i>	101
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	103
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel <i>E-Service Quality</i>	109
Gambar 4. 11 <i>Path Diagram Outer Model</i>	113
Gambar 4. 12 <i>Path Diagram Inner Model (Bootstrapping)</i>	118
Gambar 4. 13 Pengaruh moderasi trust terhadap e-service quality dan customer satisfaction.....	124