

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Interface JD.ID</i>	2
Gambar 1.2 Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> Tercepat	4
Gambar 1.3 Tingkat Loyalitas	5
Gambar 1.4 Tingkat Loyalitas vs <i>Churn Rate</i>	6
Gambar 1.5 Tingkat Penjualan JD.ID tahun 2017-2018.....	8
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Akses kepada JD.ID	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Gambar 4.6 Frekuensi Pembelian dalam Waktu 1 Bulan	69
Gambar 4.7 PLS Algorithm	74
Gambar 4.8 <i>Bootstrapping</i>	80