

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Top Ten Shopping App in Indonesia (Google Play)</i>	1
Gambar 1.2 Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>E-commerce</i> di Indonesia 2017-2023 ..	5
Gambar 1.3 Keluhan Pengguna <i>E-commerce</i> Shopee.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen Shopee di Indonesia.....	40
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	48
Gambar 3.2 Garis Kontinum	56
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	62
Gambar 4.2 Usia Responden.....	63
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	63
Gambar 4.4 Pengeluaran Perbulan.....	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum mengenai Kualitas Pelayanan.....	66
Gambar 4.6 Garis Kontinum mengenai Kepuasan Pelanggan	68
Gambar 4.7 Garis Kontinum mengenai Loyalitas Pelanggan.....	70
Gambar 4.8 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	72
Gambar 4.9 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	76