

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Lazada	1
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1. 3 Aktivitas Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia	3
Gambar 1. 4 Peta <i>E-commerce</i> di Indonesia Kuartal I 2021.....	4
Gambar 1. 5 Peta <i>E-commerce</i> di Indonesia Kuartal II 2021.....	5
Gambar 1. 6 Perusahaan <i>E-commerce</i> Dengan Aduan Konsumen Terbanyak, 2021.....	6
Gambar 1. 7 <i>Rating</i> Aplikasi Lazada Di Google Play.....	9
Gambar 1. 8 <i>Rating</i> Aplikasi Lazada Di Apple Store	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	42
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Interpretasi Skor.....	49
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	55
Gambar 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 3 Berdasarkan Usia	57
Gambar 4. 4 Berdasarkan Status Pekerjaan.....	58
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Helpfulness</i>	59
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Value for Time</i>	61
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Customer Recognition</i>	62
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Promise Fulfillment</i>	64
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Promise Fulfillment</i>	65
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Personalization</i>	67
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Competence</i>	68
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Accessibility</i>	69
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Customer Experience (X)</i>	71
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	72
Gambar 4. 15 Hasil Uji Normalitas	73
Gambar 4. 16 Kurva P-P Plot	74
Gambar 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Gambar 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
Gambar 4. 19 Hasil Uji F.....	79
Gambar 4. 20 Hasil Uji T	80
Gambar 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi.....	82