

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee.....	2
Gambar 1. 2 Pengguna Internet di Indonesia dari Januari 2012 – 2022	4
Gambar 1. 3 Prediksi Angka Pengguna Ecommerce di Indonesia 2024.....	5
Gambar 1. 4 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Marketplace.....	9
Gambar 1. 5 Bagan Alasan Masyarakat Indonesia Menggunakan E-commerce	10
Gambar 1. 6 Grafik Kualitas Layanan Shopee	12
Gambar 1. 7 Rumus & Matriks	22
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	53
Gambar 3. 2 Garis Kontium	64
Gambar 4. 1 Responden yang pernah belanja menggunakan Aplikasi Shopee	70
Gambar 4. 2 Responden yang pernah menggunakan Fitur Komplain di Shopee .	71
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	72
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	72
Gambar 4. 5 Penghasilan Perbulan	73
Gambar 4. 6 Seberapa Sering Berbelanja menggunakan Shopee dalam Sebulan.	74
Gambar 4. 7 Garis Kontinum mengenai E-Service Quality.....	75
Gambar 4. 8 Garis Kontinum mengenai E-Recovery Service Quality	77
Gambar 4. 9 Garis Kontinum mengenai Kepuasan Pelanggan	78
Gambar 4. 10 Grafik Scatterplot Heteroskodastisitas	81