

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 E-Commerce dengan Kunjungan Terbesar di Indonesia	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2013-Januari 2023)	3
Gambar 1.3 Pasar E-Commerce di Indonesia	4
Gambar 1.4 Faktor yang Mempengaruhi Pertumbuhan E-Commerce	5
Gambar 1.5 Alasan Konsumen Berbelanja <i>Online</i>	5
Gambar 1.6 Grafik Jumlah Pengunjung E-Commerce	7
Gambar 1.7 E-Loyalty Minim.....	8
Gambar 1.8 Hasil Pra-Survei E-Loyalty Terhadap E-Commerce	9
Gambar 1.9 Keluhan Pengguna E-Commerce Mengenai E-Satisfaction	10
Gambar 1.10 Hasil Pra-Survei E-Satisfaction Terhadap Belanja <i>Online</i>	11
Gambar 1.11 Keluhan Pengguna E-Commerce Mengenai E-Service Quality	12
Gambar 1.12 Hasil Pra-Survei E-Service Quality Terhadap Belanja <i>Online</i>	13
Gambar 1.13 Keluhan Pengguna E-Commerce Mengenai E-Trust.....	14
Gambar 1.14 Hasil Pra-Survei E-Trust Terhadap Belanja <i>Online</i>	15
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	42
Gambar 3. 2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum	50
Gambar 4. 1 Screening Question Responden	58
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	61
Gambar 4. 6 Garis Kontinum E-Service Quality	67
Gambar 4. 7 Garis Kontinum E-Trust.....	68
Gambar 4. 8 Garis Kontinum E-Satisfaction	70
Gambar 4. 9 Garis Kontinum E-Loyalty.....	72
Gambar 4. 10 Hasil Outer Loading.....	73
Gambar 4. 11 Hasil Inner Model	77