

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik 5 E-commerce Dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Kuartal I 2023).....	1
Gambar 1.2 Logo dan Maskot Tokopedia.....	2
Gambar 1.3 Grafik Pengguna E-Commerce di Indonesia 5 Tahun Terakhir.....	4
Gambar 1.4 Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	5
Gambar 1.5 Diagram NPS Tokopedia	7
Gambar 1.6 Diagram NPS Shopee.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 3.1 Bagan Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna	44
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Pengguna.....	44
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Artificial Intelligence.....	46
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Customer engagement on social media .	47
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Conversion rate optimization.....	49
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Satisfying Consumer Experience.....	50
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Habbit	52
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Repurchase Intention	53
Gambar 4.11 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	54
Gambar 4.12 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)	58