

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Lazada.....	2
Gambar 1.2 Tampilan Halaman Utama Mobile Application Lazada .....	3
Gambar 1.3 Statistik Penggunaan <i>M-Commerce</i> 2016-2021 .....	5
Gambar 1.4 Data <i>M-Commerce</i> Terbaik Tahun 2022.....	6
Gambar 1.5 Top 5 Pengunjung <i>M-Commerce</i> di Indonesia.....	7
Gambar 1.6 Bukti Keluhan dari Konsumen Lazada Melalui Ulasan pada App Store .....	8
Gambar 1.7 Bukti Keluhan dari Konsumen Lazada Melalui Ulasan pada Google Play Store.....	9
Gambar 1.8 Rating Lazada pada Ulasan App Store dan Google Play Store.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	56
Gambar 3.2 Teknik Sampling .....	60
Gambar 3.3 Grafik Perhitungan Menggunakan G-Power Versi 3.19 .....	62
Gambar 3.4 Parameter Outer Model PLS .....	68
Gambar 3.5 Parameter Inner Model PLS .....	68
Gambar 3.6 Importance and Performance Matrix Analysis.....	71
Gambar 3.7 The Alternative IPA Matrix with Scale-Centre Diagonal Line.....	72
Gambar 4.1 Inner Models .....	96
Gambar 4.2 Struktural Model (Blindfolding) .....	98
Gambar 4.3 The Alternative IPA Matrix with Scale-Centre Diagonal Line.....	101
Gambar 4.4 IPMA Berdasarkan Hasil Konstruksi Customer Loyalty Intention ...	102