

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan .....	1
Gambar 1. 2 Pengguna Internet dan Sosial Media di Indonesia Tahun 2023 .....	3
Gambar 1. 3 Tren Pengguna E-Commerce di Indonesia Setiap Tahunnya.....	4
Gambar 1. 4 Keluhan Pelanggan Aplikasi Uniqlo .....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	61
Gambar 3. 2 Grafik perhitungan menggunakan <i>G-Power</i> versi 3.1 .....	68
Gambar 3. 3 <i>Importance and perfomance matrix analysis</i> .....	80
Gambar 4. 1 Path Outer Model .....	83
Gambar 4. 2 <i>Aveage Variance Extracted</i> .....	94
Gambar 4. 3 <i>Composite Reliability</i> .....	96
Gambar 4. 4 Hasil Importance and Perfomance Matrix Analysis (IPMA).....	106