

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo perusahaan Shopee.....	3
Gambar 1.2 Indikator Pertumbuhan Digital di Indonesia Tahun 2021	4
Gambar 1.3 Nilai Transaksi Digital Perdagangan Elektronik.....	5
Gambar 1.4 Gross Merchandise Value Shopee Tahun 2018-2020	6
Gambar 1.5 Jumlah Kunjungan Website 5 E-Commerce di Indonesia	7
Gambar 1.6 Engagement Website Shopee.co.id	8
Gambar 1.7 Engagement Website Tokopedia.com.....	8
Gambar 1.8 Keluhan Konsumen Mengenai E-Service Quality	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	48
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	59
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Profesi.....	72
Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	73
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Web Site Design	76
Gambar 4. 7 Model Struktural Outer Model	105
Gambar 4. 8 Model Struktural Inner Model.....	109
Gambar 4. 9 T-Value Dalam Model Penelitian	114