

## 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