

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Komplain konsumen pada aplikasi .....                    | 2  |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....                                | 18 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....           | 24 |
| Gambar 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | 25 |
| Gambar 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Profesi .....           | 26 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi ..... | 27 |
| Gambar 4. 5 Sumber informasi tentang produk .....                   | 27 |
| Gambar 4. 6 Sumber informasi tentang produk .....                   | 28 |