

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 4.1 Persentase Intensitas Transaksi <i>e-commerce</i>	44
Gambar 4.2 Sebaran Usia Pengguna <i>e-commerce</i>	45
Gambar 4.3 Sebaran Jenis <i>e-commerce</i> yang Digunakan	46
Gambar 4.4 Scatterplot Plot Variabel Independen Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
Gambar 4.5 Grafik Plot Dan Grafik Histogram Variabel Independen	67
Gambar 4.6 Ilustrasi <i>Balance Scorecard</i> pada <i>e-Commerce</i>	68