

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar *e-commerce* yang paling banyak dikunjungi 4

Gambar 1.2 Keluhan Mengenai Kualitas Pelayanan Yang Tidak Baik 6

Gambar 1.3 Pra Survey Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Shopee 8

Gambar 1.4 Pra Survey Persepsi Keamanan Pada Pelanggan Shopee..... 8

Gambar 1.5 Pra Survey *Positioning* Pada Pelanggan Shopee 9

Gambar 2.1 Proses Pembelian Konsumen Model 5 Tahap..... 14

Gambar 2.2 Model Penelitian 27

Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42

Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... 43

Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan 43

Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan..... 44

Gambar 4.5 Responden Berdasarkan yang Mempunyai dan Mengetahui
Aplikasi Shopee..... 45