

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Presentase Pengguna <i>Internet</i> Tahun 2019	1
Gambar 1.2	Peringkat 10 Besar Negara Pengguna	2
Gambar 1.3	Aktivitas Pengguna <i>Internet</i>	3
Gambar 1.4	Penjualan <i>E-Commerce</i> di Asia Pasifik	4
Gambar 1.5	Presentase 6 Negara Terbesar <i>E-Commerce</i> di Asia Pasifik.....	4
Gambar 1.6	Proyeksi Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	5
Gambar 1.7	<i>Popularity Brand Index E-Commerce</i> Tahun 2019	5
Gambar 1.8	Keluhan <i>E-Commerce</i>	6
Gambar 2.1	<i>Matrix Importance Performance Analysis</i>	24
Gambar 2.2	<i>House Of Quality</i>	30
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	45
Gambar 4.1	Tampilan <i>Website</i> Tokopedia.....	48
Gambar 4.2	Tampilan <i>Website</i> Shopee	49
Gambar 4.3	Diagram Persentase Jenis Kelamin	51
Gambar 4.4	Diagram Persentase Usia	51
Gambar 4.5	Diagram Persentase Jenis Pekerjaan	52
Gambar 4.6	Diagram Persentase Frekuensi Penggunaan.....	52
Gambar 4.7	<i>Importance Performance Analysis</i>	61
Gambar 4.8	<i>Relationship Matrix Whats and How</i>	68
Gambar 4.9	<i>Technical Correlation</i>	69
Gambar 4.10	<i>House Of Quality</i>	70
Gambar 5.1	Perbandingan <i>Website</i> Shopee dan Tokopedia	74
Gambar 5.2	Perbandingan Toko pada Shopee dan Tokopedia	75
Gambar 5.3	Perbandingan Detail Informasi Shopee dan Tokopedia.....	76
Gambar 5.4	Perbandingan <i>Trust Website</i> Shopee dan Tokopedia	77
Gambar 5.5	Perbandingan <i>Refund Website</i> Shopee dan Tokopedia	78
Gambar 5.6	Perbandingan <i>Contact Website</i> Shopee dan Tokopedia.....	79