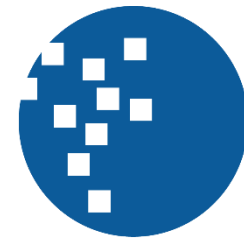


**ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)*
TERHADAP *SERVICE SATISFACTION*: STUDI PADA
PENGUNA SHOPEE DI TANGERANG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Valensia Widjaja

00000075467

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)*
TERHADAP *SERVICE SATISFACTION*: STUDI PADA
PENGGUNA SHOPEE DI TANGERANG**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Valensia Widjaja

00000075467

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Valensia Widjaja

Nomor Induk Mahasiswa : 00000075467

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)* TERHADAP *PRODUCT SATISFACTION*: STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE DI TANGERANG

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Januari 2026



Valensia Widjaja

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Valensia Widjaja
NIM : 00000075467
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)* TERHADAP *PRODUCT SATISFACTION*: STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE DI TANGERANG

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas Akhir sebagai berikut:

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja.
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja.
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas.
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas.

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI).
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi.
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri.

Tangerang, 2 Januari 2026



Valensia Widjaja

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)*
TERHADAP *PRODUCT SATISFACTION*: STUDI PADA PENGGUNA
SHOPEE DI TANGERANG**

Oleh

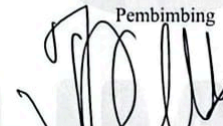
Nama : Valensia Widjaja
NIM : 00000075467
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Skripsi

Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Januari 2026

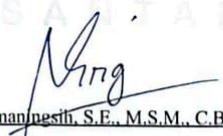
Pembimbing


Thomas Dwi Susmanoro, S.T., M.S.M.

NIDN: 0306037103

Ketua Program Studi

Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)*
TERHADAP *SERVICE SATISFACTION*: STUDI PADA PENGGUNA
SHOPEE DI TANGERANG**

Oleh

Nama : Valensia Widjaja
NIM : 00000075467
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 8 Januari 2026
Pukul 12.30 s.d 14.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

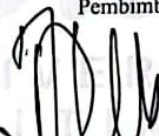
Ketua Sidang


Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.
NIDN: 0313089201

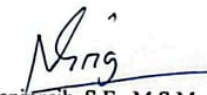
Penguji


Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIOaR.
NIDN: 0305027607

Pembimbing


Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M.
NIDN: 0306037103

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Valensia Widjaja

NIM : 00000075467

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)* TERHADAP *PRODUCT SATISFACTION*:
STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE DI TANGERANG

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.

Tangerang, 2 Januari 2026



Valensia Widjaja

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: "ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)* TERHADAP *PRODUCT SATISFACTION*: STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE DI TANGERANG" dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M., selaku Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

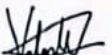
Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh arahan, bimbingan, serta dukungan yang berharga sehingga dapat memperluas wawasan akademik dan menambah pemahaman praktis terkait topik penelitian yang dikaji. Proses ini juga memberikan pengalaman yang bermanfaat dalam mengasah kemampuan, keterampilan, serta ketelitian dalam menyusun karya ilmiah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi isi maupun penyajian, sehingga mungkin belum mencapai kesempurnaan

sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat di dalamnya.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, baik sebagai sumber informasi maupun referensi bagi penelitian selanjutnya. Semoga karya ilmiah ini juga dapat menjadi salah satu rujukan yang bermanfaat bagi pembaca, kalangan akademisi, maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Tangerang, 2 Januari 2026


Valensia Widjaja

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

UIN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ)* TERHADAP *SERVICE SATISFACTION*: STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE DI TANGERANG

Valensia Widjaja

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce di Indonesia mendorong persaingan yang semakin ketat sehingga kualitas layanan logistik menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Logistic Service Quality (LSQ)* terhadap *Service Satisfaction* pada pengguna Shopee di Tangerang dengan dimensi yang meliputi *Availability*, *Product Quality and Condition*, *Delivery Time*, *Low Shipping Cost*, dan *Information Quality*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Shopee di Tangerang yang pernah melakukan transaksi pembelian, dengan teknik *non-probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Low Shipping Cost*, *Product Quality and Condition*, *Delivery Time*, dan *Information Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Service Satisfaction*, sedangkan *Availability* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa biaya pengiriman yang rendah, kualitas dan kondisi produk, ketepatan waktu pengiriman, serta kualitas informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan layanan pengguna Shopee, sementara ketersediaan produk cenderung dipersepsikan sebagai standar dasar oleh konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Shopee dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan pelanggan serta kontribusi akademis sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang layanan logistik dan e-commerce.

Kata kunci: *Low Shipping Cost*, *Product Quality and Condition*, *Delivery Time*, *Information Quality*, *Service Satisfaction*, *E-Commerce*, Shopee

ANALYSIS OF LOGISTICS SERVICE QUALITY (LSQ) AND ITS IMPACT ON SERVICE SATISFACTION: A STUDY OF SHOPEE CUSTOMERS IN TANGERANG

Valensia Widjaja

ABSTRACT

The rapid development of e-commerce in Indonesia has intensified competition, making logistics service quality a crucial factor in shaping consumer satisfaction. This study aims to analyze the effect of Logistic Service Quality (LSQ) on Service Satisfaction among Shopee users in Tangerang, focusing on the dimensions of Availability, Product Quality and Condition, Delivery Time, Low Shipping Cost, and Information Quality. This research adopts a quantitative approach using a survey method, with data collected through questionnaires distributed to Shopee users in Tangerang who have made purchase transactions. The sampling technique employed is non-probability sampling with a purposive sampling method. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS). The results indicate that Low Shipping Cost, Product Quality and Condition, Delivery Time, and Information Quality have a significant positive effect on Service Satisfaction, while Availability does not have a significant effect. These findings suggest that low shipping costs, product quality and condition, delivery time, and information quality are the main factors influencing Shopee users' service satisfaction, whereas product availability tends to be perceived as a basic standard by consumers.

Keywords: *Low Shipping Cost, Product Quality and Condition, Delivery Time, Information Quality, Service Satisfaction, E-Commerce, Shopee*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI).....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	16
1.4.2.1 Bagi Perusahaan (Shopee Indonesia).....	16
1.4.2.2 Bagi Pelaku Bisnis <i>Online (Seller)</i>	16
1.4.2.3 Bagi Konsumen.....	16
1.4.2.4 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	16
1.5 Batasan Penelitian.....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
2.1 Tinjauan Teori.....	20
2.1.1 <i>E-Commerce</i>	20

2.1.1.1	Klasifikasi <i>E-Commerce</i>	21
2.1.1.2	Metrik <i>E-Commerce</i>	27
2.1.2	<i>Customer's Service Satisfaction</i>	30
2.1.2.1	<i>Customer Satisfaction</i>	30
2.1.2.2	<i>Service Satisfaction</i>	31
2.1.3	<i>Logistics Service Quality</i>	32
2.1.3.1	<i>Availability</i>	35
2.1.3.2	<i>Product Quality and Condition</i>	36
2.1.3.3	<i>Delivery Time</i>	38
2.1.3.4	<i>Low Shipping Cost</i>	39
2.1.3.5	<i>Information Quality</i>	41
2.2	Model Penelitian.....	42
2.3	Hipotesis.....	43
2.3.1	Pengaruh <i>Availability</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	43
2.3.2	Pengaruh <i>Product Quality and Condition</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	44
2.3.3	Pengaruh <i>Delivery Time</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	45
2.3.4	Pengaruh <i>Low Shipping Cost</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> ...	46
2.3.5	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> ..	47
2.4	Penelitian Terdahulu.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		55
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	55
3.1.2	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan.....	57
3.2	Desain Penelitian.....	59
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
3.3.1	Populasi.....	64
3.3.2	Sampel.....	66
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	68
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	69
3.5.1	Variabel Eksogen.....	70

3.5.2 Variabel Endogen.....	70
3.6 Teknik Analisis Data.....	73
3.6.1 Analisis Data <i>Pre-test</i>	73
3.6.1.1 Uji Validitas.....	73
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	76
3.6.2 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	76
3.7 Model Pengukuran.....	80
3.7.1 <i>Outer Model</i>	80
3.7.1.1 Uji Validitas.....	80
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	84
3.7.2 <i>Inner Model</i>	84
3.8 Uji Hipotesis.....	87
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	89
4.2 Karakteristik Responden.....	90
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	91
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	92
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja di Shopee Dalam 3 Bulan Terakhir.....	93
4.3 Analisis Deskriptif.....	94
4.3.1 <i>Availability</i>	94
4.3.2 <i>Delivery Time</i>	96
4.3.3 <i>Information Quality</i>	97
4.3.4 <i>Product Quality and Condition</i>	98
4.3.5 <i>Low Shipping Cost</i>	99
4.3.6 <i>Service Satisfaction</i>	101
4.4 Uji Instrumen <i>Pre-test</i>	102
4.4.1 Uji Validitas <i>Pre-test</i>	102
4.4.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	104
4.5 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	105

4.5.1	<i>Convergent Validity</i>	106
4.5.2	<i>Discriminant Validity</i>	108
4.5.3	<i>Reliability</i>	112
4.6	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	114
4.6.1	<i>Coefficient of determination (R²)</i>	115
4.6.2	<i>Effect size (f²)</i>	116
4.6.3	Uji Hipotesis.....	117
4.7	Interpretasi Hasil Penilaian.....	119
4.7.1	Pengaruh <i>Availability</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	119
4.7.2	Pengaruh <i>Product Quality and Condition</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	121
4.7.3	Pengaruh <i>Delivery Time</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	123
4.7.4	Pengaruh <i>Low Shipping Cost</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> ...	124
4.7.5	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> .	126
4.8	Implikasi Manajerial.....	127
4.8.1	Upaya untuk Meningkatkan <i>Product Quality and Condition</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> pada Pengguna Shopee.....	127
4.8.2	Upaya untuk Meningkatkan <i>Delivery Time</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> pada Pengguna Shopee.....	129
4.8.3	Upaya untuk Meningkatkan <i>Low Shipping Cost</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> pada Pengguna Shopee.....	131
4.8.4	Upaya untuk Meningkatkan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i> pada Pengguna Shopee.....	132
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		134
5.1	Simpulan.....	134
5.2	Saran.....	135
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan (Shopee Indonesia).....	135
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....		138
LAMPIRAN.....		143

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	69
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	70
Tabel 3.3 Syarat Uji Validitas.....	75
Tabel 3.4 Ketentuan Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 3.5 Tabel Analisis Multivariat.....	77
Tabel 3.6 Ketentuan Uji Validitas.....	83
Tabel 3.7 Ketentuan Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 3.8 Ketentuan Inner Model.....	86
Tabel 3.9 Ketentuan Uji Hipotesis.....	88
Tabel 4.1 Skala Interval Analisis Deskriptif.....	94
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Dimensi <i>Availability</i>	95
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Dimensi <i>Delivery Time</i>	96
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Dimensi <i>Information Quality</i>	97
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Dimensi <i>Product Quality and Condition</i>	98
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Dimensi <i>Low Shipping Cost</i>	99
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif pada Variabel Dimensi <i>Service Satisfaction</i>	101
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Pre-test</i>	102
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	104
Tabel 4.10 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	106
Tabel 4.11 Pengujian Cross Loading.....	108
Tabel 4.12 Pengujian <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT).....	110
Tabel 4.13 Pengujian <i>Fornell-Locker</i>	111
Tabel 4.14 Pengujian Cronbach's <i>Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	112
Tabel 4.15 Pengujian <i>Coefficient of determination</i> (R ²).....	115
Tabel 4.16 Pengujian <i>Effect size</i> (f ²).....	116
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet secara global.....	2
Gambar 1.2 Pengguna Internet di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Pasar <i>E-Commerce</i> di Dunia.....	5
Gambar 1.4 <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	8
Gambar 1.5 Ulasan Pengguna 1.....	10
Gambar 1.6 Ulasan Pengguna 2.....	11
Gambar 1.7 Ulasan Pengguna 3.....	12
Gambar 1.8 Ulasan Pengguna 4.....	13
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	43
Gambar 2.2 Model Pengaruh <i>Availability</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	44
Gambar 2.3. Model Pengaruh <i>Product Quality and Condition</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	45
Gambar 2.4 Model Pengaruh <i>Delivery Time</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	46
Gambar 2.5 Model Pengaruh <i>Low Shipping Cost</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	47
Gambar 2.6 Model Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Service Satisfaction</i>	48
Gambar 3.1 Logo Shopee.....	55
Gambar 3.2 Klasifikasi Desain Penelitian.....	60
Gambar 3.3 Klasifikasi <i>Sampling Techniques</i>	65
Gambar 3.4 Prosedur Sistematis Penerapan PLS-SEM.....	78
Gambar 4.1 Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	90
Gambar 4.2 Pie Chart Usia Responden.....	91
Gambar 4.3 Pie Chart Pendidikan Terakhir Responden.....	92
Gambar 4.4 Pie Chart Frekuensi Berbelanja di Shopee Responden.....	93
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	105
Gambar 4.6 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	115
Gambar 4.7 Bukti Komplain <i>Product Quality and Condition</i>	128
Gambar 4.8 Bukti Komplain <i>Delivery Time</i>	130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Turnitin.....	144
Lampiran B Formulir Bimbingan.....	149
Lampiran C Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial.....	150
Lampiran D Kuesiner.....	152
Lampiran E Hasil Uji <i>Pre-test</i>	160
Lampiran F Hasil Uji <i>Main-Test</i>	166
Lampiran G Jurnal Utama.....	168
Lampiran H Hasil Kuesioner.....	180
Lampiran I Bukti Penyebaran Kuesioner.....	182

