|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| variabel | indikator | pertanyaan |
| e-service quality | security | saya percaya bahwa Shopee telah mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi barang selama pengiriman |
| saya merasa sangat aman menggunakan layanan pengiriman Shopee |
| responsiveness fullfillment | aplikasi shopee memberikan rekomendasi sesuai dengan kebutuhan saya |
| saya merasa terbantu dengan aplikasi shopee untuk mendapatkan barang yang saya inginkan |
| website functionality | tools pembayaran di app shopee sangat mudah dimengerti |
| tools untuk pembelian di app shopee mudah dimengerti |
| e-logistic | management electronic information | sistem pelacakan pengiriman Shopee memberikan informasi real-time tentang status pengiriman |
| informasi proses pengiriman di app shopee mudah dimengerti |
| automation warehousting operations | saya sering melihat peningkatan kecepatan pengiriman produk setelah implementasi otomatisasi gudang |
| sistem otomatisasi yang digunakan dalam operasi gudang Shopee sangat efektif |
| transportation network | sangat mudah menemukan layanan pengiriman atau transportasi yang Saya butuhkan di platform Shopee |
| sistem pemesanan dan pembayaran transportasi di Shopee memenuhi harapan Saya |
| Feature usage | Kualitas Informasi | Informasi yang terdapat pada App. Shopee dapat dipercaya |
| Informasi yang ada pada App. Shopee membuat |
| Efisiensi fitur Layanan | Pelayanan Customer Service pada App. Shopee membuat saya merasa puas |
| fitur Customer Service pada App. Shopee membantu saya meyelesaian masalah saya pada App. Shopee |
| Kemudahan navigasi | Saya puas dengan tampilan grafis dan desain keseluruhan aplikasi e-commerce ini |
| Fitur penawaran dan diskon memengaruhi keputusan saya untuk berbelanja |
| kepuasan konsumen | Kesesuaian Harapan | saya jarang mengalami perbedaan signifikan antara gambar produk di Shopee dengan produk yang diterima |
| responsifnya layanan pelanggan Shopee dalam menanggapi pertanyaan atau masalah sangat cepat dan membantu |
| Minat Berkunjung  Kembali | saya akan kembali membeli barang atau jasa di app shopee |
| layanan di shopee sudah sesuai dengan yang saya inginkan dan saya akan menggunakan app shopee kembali |
| Serta Kesediaan  Merekomendasikan | saya akan merekomendasikan kepada saudara atau teman saya untuk menggunakan shopee karena sudah merasa puas dengan layanan app shopee |
| saya bersedia merekomendasi app shopee kepada temanatau saudara syaa karena saya merasa puas dengan fitur shopee |

