

Komentar dari reviewer ke 2:

## Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Layanan Elektronik Shopee Dengan Metode E-Service Quality Dan Kartesius

1. Sumber acuan primer (referensi Primer: Jurnal, Prosiding, Buku Referensi, Disertasi dan Tesis yang digunakan dalam 5 tahun terakhir) agar ditambah.
2. Istilah-istilah asing seperti efficiency, reliability, responsiveness, fulfillment, service quality dan sebagainya, tidak diawali dengan huruf besar.
3. Agar lebih cermat dalam menulis huruf besar/kecil. Sebagai contoh, Shopee sering ditulis shopee, "dan" ditulis "Dan".
4. Persentase kemiripan (similarity dikurangi)
5. Perhatikan dengan cermat mengenai kesalahan penulisan kata, agar diperbaiki.
6. Hal. 1. Abstrak. Sesuai petunjuk, abstrak agar dalam satu paragraf. Daripada menjelaskan jumlah atribut pada setiap kuadran, lebih baik memberikan penjelasan singkat apa makna keberadaan berbagai atribut dalam kuadran-kuadran tersebut.
7. Hal. 2. PENDAHULUAN
8. Paragraf 1. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia agar menggunakan data terbaru. Kutip sumbernya dengan benar dan tampilkan di daftar pustaka juga.
9. Paragraf 2. Penjelasan tentang marketplace agar disertai referensi. Kalimat yang terlalu panjang agar dibuat lebih pendek agar pembaca mudah memahami.  
Perbaiki salah tulis (pedangan)
10. Paragraf 3. Kutiplah sumber dengan benar (CupoNation Indonesia), tampilkan di daftar pustaka.  
Cara penyajian tabel agar sesuai dengan template.  
Usahakan gunakan data yang terbaru.
11. Hal 3. Paragraf 1. Agar dihilangkan kata diatas (Berdasarkan data diatas...), karena di atas kalimat tersebut tidak ada tabel. Ganti kata diatas dengan kata lain yang lebih tepat.
12. Hal 3. Paragraf 2. Sertakan sumber pustaka.
13. Hal 3. Paragraf 3.  
Konsistensi pemikiran perlu diperhatikan. Setelah mengemukakan "menarik pelanggan sebanyak mungkin dan mempertahankan pelanggan yang sudah menggunakan shopee", penulis menyatakan tertarik dengan analisis kepuasan. Keterkaitan antara menarik dan mempertahankan pelanggan dengan kepuasan pelanggan perlu dijelaskan secara singkat.  
Pada kalimat terakhir sebaiknya dinyatakan tujuan dan manfaat penelitian secara lebih eksplisit. Pastikan pernyataan ini sejalan dengan kesimpulan dan saran pada akhir makalah ini.  
Penulisan judul pada akhir dari sub-bab ini tidak diperlukan.
14. Hal. 3. Paragraf 2. "Menurut Laudon & Traver (2017:22-27) mengelompokkan ..." diganti "Laudon & Traver (2017:22-27) mengelompokkan ...". Atau, "Menurut Laudon & Traver (2017:22-27) e-commerce ...".

15. Hal. 6. Agar cermat dalam penggunaan huruf besar/kecil. Contoh kesalahan: "; Penerapan "
16. Hal. 6. Paragraf 4. Sertakan sumber pustaka.
17. Hal. 7. Paragraf 1. "Menurut Sastika (2018) adalah model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan integratif." Kalimat ini tidak lengkap, sukar dipahami.
18. Hal. 8. 2.6. Kerangka Konseptual Penelitian. Pengukuran ini sudah selesai sehingga tidak digunakan kata "akan".
19. Hal. 9. Paragraf 1 tentang populasi, dipindahkan ke Metode Penelitian.
20. Hal. 9. III. Metode Penelitian.  
Cara penyajian tabel agar sesuai dengan template, tidak ada garis vertikal.
21. Hal. 13. "menghitung reliabilitas apabila Cronbach Alpha bernilai 0,70 atau lebih" rujukannya agar ditulis.
22. Hal. 22. "yang dilakukan oleh (Permana & Djatmiko, 2018)" diperbaiki: "yang dilakukan oleh Permana & Djatmiko (2018)"  
Demikian juga dengan kalimat ini:  
"sejalan dengan penelitian (Daryanti & Shihab, 2019) dan (Sastika, 2018)" dan seterusnya.
23. Hal. 23. V. KESIMPULAN DAN SARAN. Penulisan nya tidak menggunakan penomoran.
24. DAFTAR REFERENSI => DAFTAR PUSTAKA  
Penulisan referensi belum sesuai dengan Template Penulisan JAM. Penulis agar lebih cermat lagi memperhatikannya, khususnya mengenai penulisan huruf besar dan huruf kecil.