

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bukalapak	1
Gambar 1. 2 Data masyarakat mengakses online shopping.....	3
Gambar 1. 3 Data pengguna E-commerce di Indonesia.....	4
Gambar 1. 4 Top Brand Index E-commerce Indonesia.....	5
Gambar 1. 5 Data cuitan twitter terkait Bukabantuan.....	6
Gambar 1. 6 Keluhan warganet pada twitter Bukabantuan.....	7
Gambar 1. 7 Komentar negatif pada postingan akun Bukabantuan di Twitter.....	8
Gambar 1. 8 Kunjungan Website E-commerce di Indonesia.....	9
Gambar 1. 9 Kunjungan website Bukalapak 2020-2021	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3. 1 Tahapan penelitian	57
Gambar 4. 1 Karakteristi Responden berdasarkan jenis kelamin	72
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	75
Gambar 4. 6 Gambaran E-Service Quality pada Garis Kontinum.....	79
Gambar 4. 7 Gambaran Design Website Quality pada Garis Kontinum	81
Gambar 4. 8 Gambaran Customer Satisfaction pada Garis Kontinum	84
Gambar 4. 9 Gambaran Repurchase Intention pada Garis Kontinum.....	86
Gambar 4. 10 Path Diagram Inner Model (Bootstrapping). Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.	