DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Line 3
Gambar 1.2 *Ranking* Pengunjung Situs Line 4
Gambar 1.3 Persentase Subdomain Situs *Website* Line 5
Gambar 1.4 Demografi Pengunjung 6
Gambar 1.5 Tampilan Muka Line 7
Gambar 1.6 Tampilan Login Line 7
Gambar 1.7 Tampilan Metode Pembelian Line 8
Gambar 1.8 Tampilan Top-up Saldo Line 8
Gambar 1.9 Tampilan Validation Key 9
Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Layanan 19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 32
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian 39
Gambar 3.2 Persentase Garis Kontinum 48
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur 52
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 53
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan 54
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kinerja Desain Website 56
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kinerja Fulfillment/Reabilitas 57
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kinerja Keamanan/Privasi 58
Gambar 4.8 Garis Kontinum Kinerja Layanan Pelanggan 60
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kinerja 61
Gambar 4.10 Garis Kontinum Harapan Desain Website 63
Gambar 4.11 Garis Kontinum Harapan Fulfillment/Reabilitas 64
Gambar 4.12 Garis Kontinum Harapan Keamanan/Privasi 66
Gambar 4.13 Garis Kontinum Harapan Layanan Pelanggan 67
Gambar 4.14 Garis Kontinum Harapan 68
Gambar 4.15 Diagram IPA eTailQ 72