

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Utama Bukalapak.....	2
Gambar 1.2 Tampilan Utama Tokopedia.....	3
Gambar 1.3 Tampilan Utama Elevation.....	4
Gambar 1.4: Data pengguna internet di Indonesia.....	5
Gambar 1.5: Penetrasi pengguna internet di Indonesia.....	6
Gambar 1.6: Perilaku pengguna internet.....	7
Gambar 1.7: Tipe e-commerce di Indonesia .....	8
Gambar 1.8 Website yang banyak digunakan konsumen online .....	9
Gambar 1.9 Penetrasi Pengguna Internet di Jawa dan Bali .....	10
Gambar 1.10 Kota pengakses internet di Indonesia.....	12
Gambar 1.11 Minat perpindahan pelanggan .....	14
Gambar 1.12 Switch In dan Switch out Pelanggan.....	15
Gambar 1.13 Alasan Tidak Memilih Berbelanja Secara Online.....	16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	47
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	59
Gambar 3.2 Garis Kontinum .....	69
Gambar 3.3 Model Persamaan Analisis Jalur .....	72
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	77
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	79
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	80
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja .....	81
Gambar 4.7 Garis Kontinum Efisiensi .....	84
Gambar 4.8 Garis Kontinum Privasi.....	86
Gambar 4.9 Garis Kontinum Pemenuhan .....	88
Gambar 4.10 Garis Kontinum Responsivitas.....	90
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kontak .....	92

Gambar 4.12 Garis Kontinum Desain Website.....	94
Gambar 4.13 Garis Kontinum E-Service Quality .....	98
Gambar 4.14 Garis Kontinum E-Satisfaction .....	101
Gambar 4.15 Garis Kontinum E-Loyalty.....	103
Gambar 4.16 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	105
Gambar 4.17 P-Plot Hasil Uji Normalitas .....	106
Gambar 4.18 Hubungan Sub Struktur Variabel X Terhadap Z Melalui Y .....	121