

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bukalapak	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung Bukalapak	3
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet	4
Gambar 1.4 Pengguna <i>E-Commerce</i> Indonesia	5
Gambar 1.5 Keluhan Konsumen	13
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Pemetaan <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	46
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Gambar 4.2 Nama Responden	50
Gambar 4.3 Model Konstruksi.....	51
Gambar 4.4 Hasil <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	58
Gambar 4.5 Hasil <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i> per Indikator	60
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping	62