

## DAFTAR GAMBAR

|                     |                                                                    |    |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 1. 1</b>  | Logo Perusahaan Tokopedia.....                                     | 2  |
| <b>Gambar 1. 2</b>  | Maskot Perusahaan Tokopedia .....                                  | 2  |
| <b>Gambar 1. 3</b>  | Data Pengguna Internet di Asia .....                               | 3  |
| <b>Gambar 1. 4</b>  | 5 <i>Top Marketplace</i> di Indonesia.....                         | 4  |
| <b>Gambar 1. 5</b>  | Tampilan Tokopedia <i>Care</i> .....                               | 6  |
| <b>Gambar 1. 6</b>  | Penilaian dan Ulasan Pelanggan Tokopedia.....                      | 6  |
| <b>Gambar 2. 1</b>  | Kerangka Pikir Penelitian.....                                     | 26 |
| <b>Gambar 3. 1</b>  | Tahapan Penelitian .....                                           | 31 |
| <b>Gambar 3. 2</b>  | Kriteria Interpretasi Nilai Dalam Bentuk Tabel Kontinum.....       | 38 |
| <b>Gambar 4. 1</b>  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                     | 41 |
| <b>Gambar 4. 2</b>  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....             | 42 |
| <b>Gambar 4. 3</b>  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                | 43 |
| <b>Gambar 4. 4</b>  | Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....       | 46 |
| <b>Gambar 4. 5</b>  | Garis Kontinum Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....      | 48 |
| <b>Gambar 4. 6</b>  | Garis Kontinum Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) ..... | 50 |
| <b>Gambar 4. 7</b>  | Garis Kontinum Dimensi Jaminan ( <i>Asurance</i> ) .....           | 52 |
| <b>Gambar 4. 8</b>  | Garis Kontinum Dimensi Empati ( <i>Empaty</i> ) .....              | 55 |
| <b>Gambar 4. 9</b>  | Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....                   | 56 |
| <b>Gambar 4. 10</b> | Garis Kontinum Dimensi Kesesuaian Harapan .....                    | 58 |
| <b>Gambar 4. 11</b> | Garis Kontinum Dimensi Minat Berkunjung Kembali .....              | 60 |
| <b>Gambar 4. 12</b> | Garis Kontinum Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan.....            | 62 |
| <b>Gambar 4. 13</b> | Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....                    | 63 |
| <b>Gambar 4. 14</b> | Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....                     | 63 |
| <b>Gambar 4. 15</b> | Grafik P-P Plot Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....              | 64 |