

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kontribusi Internet User di berbagai Pulau di Indonesia	4
Gambar 1.2	Peta Persebaran Usaha E-commerce	5
Gambar 1.3	Perbandingan Demografi Customer Shopee, Tokopedia, JD.ID, Bukalapak, Lazada, dan Blibli	6
Gambar 1.4	Perbandingan Jumlah Pengunjung E-Commerce di Indonesia Periode 2020-2022	7
Gambar 1.5	Nilai Transaksi Shopee, Bukalapak, dan Tokopedia	9
Gambar 1.6	Top 30 Kata yang Paling Sering Digunakan Pada Review Pengguna Bukalapak Dengan Skor Rating Satu dan Dua	11
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 3.2	Gambar Garis Kontinum	42
Gambar 4.1	Screening Question Seberapa Sering Pengguna Melakukan Transaksi Dalam Sebulan di Layanan Aplikasi Bukalapak	46
Gambar 4.2	Screening Question Berapa Lama Pengguna Menggunakan Layanan Aplikasi Bukalapak.....	46
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	47
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Gambar 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Kisaran Gaji	50
Gambar 4.9	Garis Kontinum Variabel E-Service Quality	53
Gambar 4.10	Garis Kontinum Variabel E-Customer Satisfaction.....	55
Gambar 4.11	Garis Kontinum Variabel E-Customer Loyalty	56
Gambar 4.12	Normal P-Plot Variabel E-Customer Satisfaction (Y1).....	57
Gambar 4.13	Normal P-Plot Variabel E-Customer Loyalty (Y2)	58
Gambar 4.14	Grafik Scatterplot Heterokedasitas Variabel E-Customer Satisfaction (Y1)	62

Gambar 4.15 Grafik Scatterplot Heterokedasitas Variabel E-Customer Loyalty
(Y2) 63