

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Tokopedia	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2019-2023).....	4
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia 2018-2027	5
Gambar 1.4 Jumlah Konsumen Berdasarkan Kelompok Umur.....	6
Gambar 1.5 Jumlah Kunjungan Tiga <i>E-Commerce</i> Terbesar di Indonesia (Kuartal III 2021, 2022, dan 2023)	6
Gambar 1.6 Jumlah Ulasan Terkait Tokopedia di Twitter (April-Desember 2023)	8
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Rita <i>et al.</i> (2019).....	67
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Tran & Vu (2019).....	68
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Andrian & Trinanda (2019).....	69
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian Gounaris <i>et al.</i> (2010).....	70
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Zia <i>et al.</i> (2022).....	71
Gambar 2.7 Kerangka Penelitian	71
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	84
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	93
Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel <i>E-Service Quality</i>	107
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel <i>E-Satisfaction</i>	109
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel <i>E-Trust</i>	110
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>Repurchase Intention</i>	112
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel E-WOM	114
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>Site Revisit</i>	115
Gambar 4.7 Hasil Pengujian Model Pengukuran	117
Gambar 4.8 Hasil Pengujian Model Struktural	123
Gambar 4.9 Kerangka Pemikiran Berdasarkan Hasil Olahan Data	135