

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Logo Tokopedia..... | 1 |
| Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet | 3 |
| Gambar 1.3 Tren Pengguna <i>E-Commerce</i> | 5 |
| Gambar 1.4 Persaingan Toko <i>Online</i> Indonesia | 6 |
| Gambar 1.5 Tokopedia <i>Care</i> | 9 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian Kuantitatif Survei | 39 |
| Gambar 3.2 Garis Kontinum..... | 48 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan <i>Screening Question</i> | 57 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 59 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 60 |
| Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 61 |
| Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi <i>Convinence</i> | 63 |
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> | 65 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi <i>Easy of Use</i> | 67 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi <i>Fulfillment</i> | 69 |
| Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi <i>Security</i> | 70 |
| Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i> | 72 |
| Gambar 4.12 <i>Output Outer Model</i> | 73 |
| Gambar 4.13 <i>Output Inner Model</i> | 79 |