

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Logo Bukalapak	1
Gambar 1.2 Tampilan <i>Website</i> Bukalapak	2
Gambar 1.3 Pengguna Internet di Indonesia 2019	4
Gambar 1.4 Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>E-commerce</i> di indonesia.....	6
Gambar 1.5 <i>E-commerce</i> di Indonesia yang Sering digunakan.....	7
Gambar 1.6 Alasan Menyukai Layanan <i>E-commerce</i>	8
Gambar 1.7 Pengunjung <i>Website</i> Bukalapak.....	10
Gambar 1.8 Keluhan Konsumen Bukalapak.....	11
Gambar 1.9 Nilai Transaksi <i>E-commerce</i>	12
Gambar 1.10 Keluhan dan Masalah Konsumen Bukalapak	16
Gambar 1.11 Keluhan dan Masalah Konsumen Bukalapak	17
Gambar 1.12 Keluhan dan Masalah Konsumen Bukalapak	18
Gambar 1.13 Keluhan dan Masalah Konsumen Bukalapak	19
Gambar 1.14 Keluhan dan Masalah Konsumen Bukalapak	19
Gambar 1.15 Keluhan dan Masalah Konsumen Bukalapak	21
Gambar 1.16 Keluhan dan Masalah Konsumen Bukalapak	21
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	53
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	62
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	73
Gambar 3.3 Uji Heterokedastisitas.....	75
Gambar 3.4 <i>Path Analysis Model</i>	77
Gambar 3.5 Analisis Model Jalur.....	78
Gambar 3.6 Diagram Pengaruh Kualitas <i>Website</i> terhadap Kepercayaan dan Keputusan Pembelian.....	78
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82

Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	84
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kualitas <i>Website (usability)</i>	90
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kualitas <i>Website (information quality)</i>	94
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kualitas <i>Website (service interaction)</i>	97
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variable Kualitas <i>Website</i>	100
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kepercayaan (integritas)	102
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kepercayaan (kompetensi).....	104
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kepercayaan (konsistensi)	106
Gambar 4.12 Garis Kontinum Kepercayaan.....	107
Gambar 4.13 Garis Kontinum Keputusan Pembelian	110
Gambar 4.14 Grafik Normalitas P-Plot.....	113
Gambar 4.15 Grafik Scatterplot.....	115
Gambar 4.16 Model Struktur	116
Gambar 4.17 Diagram Jalur.....	116
Gambar 4.18 Sub Struktur I Pengaruh X terhadap Y1	118
Gambar 4.19 Hubungan Kausal Sub Struktur 1.....	121
Gambar 4.20 Sub Struktur 2 Pengaruh X dan Y1 terhadap Y2.....	122
Gambar 4.21 Hubungan Kausal Sub Struktur 2.....	127
Gambar 4.22 Hubungan Kausal Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2.....	128