

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Logo Bukalapak | 2 |
| Gambar 1.2 Grafik Pengguna Internet di Indonesia..... | 3 |
| Gambar 1.3 Tren Pengguna <i>E-commerce</i> | 4 |
| Gambar 1.4 Tingkat pengunjung e-commerce di Indonesia 2020 | 5 |
| Gambar 1.5 Aktifitas pemasaran media sosial Bukalapak..... | 8 |
| Gambar 1.6 Keluhan pada Social Media Marketing Bukalapak..... | 9 |
| Gambar 1.7 Keluhan konsumen Bukalapak..... | 11 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 44 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian | 50 |
| Gambar 3.2 Garis Kontinum Interpretasi Kriteria Skor..... | 58 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin | 64 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 65 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 66 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 67 |
| Gambar 4.5 Garis Kontinum Interpretasi Kriteria Skor..... | 70 |
| Gambar 4.6 Garis Kontinum Interpretasi Kriteria Skor..... | 72 |
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Interpretasi Kriteria Skor..... | 74 |