

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Blibli	1
Gambar 1. 2 Total Pemakai Internet di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Data Penjualan Tiket Konser Melalui <i>E-commerce</i>	6
Gambar 1. 4 Komentar Konsumen Terhadap Blibli	8
Gambar 1. 5 Penilaian Konsumen Blibli Terkait Pembelian Tiket.....	9
Gambar 1. 6 <i>Rating</i> Blibli di AppStore dan PlayStore	10
Gambar 1. 7 Permintaan Maaf Blibli kepada Konsumen	11
Gambar 1. 8 Konsumen Tidak Puas dengan Kinerja Blibli	12
Gambar 1. 9 Komentar Positif Konsumen Terhadap Blibli.....	13
Gambar 1. 10 Ulasan Positif Terkait Kualitas Layanan Blibli.....	14
Gambar 1. 11 Ulasan Negatif Terkait Kualitas Layanan Blibli	15
Gambar 1. 12 Statistik Kunjungan Blibli	16
Gambar 1. 13 Pergerakan Saham Blibli.....	17
Gambar 1. 14 Alasan Konsumen Tidak Menyukai Blibli.....	18
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3. 1 Langkah Penelitian.....	45
Gambar 3. 2 Pembagian Kategori Penilaian dalam Garis Kontinum.....	56
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	61
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
Gambar 4. 6 Posisi <i>Website Quality</i> (X) Pada Garis Kontinum	67
Gambar 4. 7 Posisi <i>Service Quality</i> (Z) Pada Garis Kontinum.....	72
Gambar 4. 8 Posisi <i>User Satisfaction</i> (Y) Pada Garis Kontinum	78
Gambar 4. 9 <i>Path Diagram Outer Model</i> Belum <i>Valid</i>	79
Gambar 4. 10 <i>Path Diagram</i> Pengukuran Model <i>Valid</i>	80
Gambar 4. 11 Grafik <i>Cronbach's Alpha</i>	83
Gambar 4. 12 <i>Path Diagram Inner Model (Bootstrapping)</i>	84
Gambar 4. 13 <i>R-Square</i>	85