

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bukalapak.....	2
Gambar 1.2 Pengguna Internet Terbesar di Dunia.....	4
Gambar 1.3 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	5
Gambar 1.4 Tingkat Penetrasi E-Commerce di Indonesia.....	6
Gambar 1.5 Rata-Rata Jumlah Kunjungan E-Commerce di Indonesia.....	8
Gambar 1.6 Loyalitas Pelanggan E-Commerce.....	9
Gambar 1.7 Hasil Pra-Survei Kepuasan Pelanggan Bukalapak.....	14
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	46
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	54
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 Per Bulan.....	63
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel E-Service Quality.....	69
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel E-Customer Satisfaction.....	72
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel E-Service Quality.....	75
Gambar 4.9 Rancangan Model Pengukuran.....	76