

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