

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Konsumen Bukalapak .....	7
Tabel 1.2 Kategori Keluhan Konsumen Bukalapak .....	8
Tabel 2.1 Variabel dan Indikator WebQual 4.0 .....	20
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert .....	33
Tabel 3.3 Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.1 Penilaian Kualitas Website Menurut Konsumen Bukalapak di Indonesia terhadap Dimensi Usability .....	59
Tabel 4.2 Penilaian Kualitas Website Menurut Konsumen Bukalapak di Indonesia terhadap Dimensi Information Quality .....	61
Tabel 4.3 Penilaian Kualitas Website Menurut Konsumen Bukalapak di Indonesia terhadap Dimensi Interaction Service .....	64
Tabel 4.4 Skor Kualitas Website pada Website Bukalapak di Indonesia .....	67
Tabel 4.5 Penilaian Kualitas Website Berdasarkan Tingkat Kesesuaian (Tki) ...	71