

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Statistik Sepuluh Besar Pengguna Internet di Asia.....	1
Gambar 3.1	Model Konseptual.....	11
Gambar 3.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	14
Gambar 4.1	Rekap <i>Pretest</i>	27
Gambar 4.2	<i>Radar Chart</i> Interpretasi <i>Gap</i> antara Tingkat Kinerja Sebenarnya dengan Tingkat Kepentingan.....	38
Gambar 4.3	Diagram Tingkat Kinerja Sebenarnya dan Tingkat Kepentingan.....	39
Gambar 5.1	Kesimpulan Hubungan antar Variabel.....	48
Gambar 5.2	Urutan Perbandingan Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Sebenarnya dari Nilai <i>Gap</i> Tertinggi hingga Terendah.....	53
Gambar 6.1	Rekomendasi Program untuk Peningkatan Kepuasan Anggota Situs Tokopedia.com.....	61
Gambar 6.2	Penggunaan <i>Recommendations</i> pada situs Kemana.com...	64
Gambar 6.3	Fitur <i>Contact Us</i> pada situs Tokopedia.com.....	69
Gambar 6.4	Fitur Hubungi Kami pada situs Juale.com.....	69
Gambar 6.5	Fitur Konsultasi pada situs Bhinneka.com.....	70
Gambar 6.6	Fitur Konsultasi pada situs Plasa.com.....	70