

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Logo Tokopedia.....	1
Gambar 1.2 Tokopedia Flow.....	2
Gambar 1.3 Tampilan Interface Laman Tokopedia.....	4
Gambar 1.4 Top 20 Internet Countries.....	5
Gambar 1.5 Pengguna Internet Di Indonesia.....	6
Gambar 1.6 Alasan Utama Mengakses Internet.....	7
Gambar 1.7 Bisnis <i>E-Commerce</i>	8
Gambar 1.8 Persentase Tingkat <i>Switching</i> Pelanggan Di Tahun 2015.....	10
Gambar 1.9 <i>Rank</i> Tokopedia Pada Situs <i>Alexa.Com</i>	12
Gambar 1.10 <i>Switch In</i> dan <i>Switch Out</i> Pelanggan Di Tahun 2015.....	20
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	61
Gambar 3.1 Proses Riset Pemasaran.....	72
Gambar 3.2 Presentase Pada Garis Kontinum.....	83
Gambar 3.3 Diagram Klasifikasi Kepentingan dan Kinerja	86
Gambar 3.4 Diagram Kartesius.....	87
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	90
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	91
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jumlah Intensitas Transaksi.....	93
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	94
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Jumlah Dana Yang Dibelanjakan.....	95
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	108
Gambar 4.9 Persentase Kepentingan Pada Garis Kontinum.....	113
Gambar 4.10 Persentase Kinerja Pada Garis Kontinum.....	114