

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Tokopedia.....	1
Gambar 1.2 Pengguna dan Tingkat Penetrasi E-Commerce di Indonesia	4
Gambar 1.3 Shopee Berhasil Menjadi Posisi Pertama.....	5
Gambar 1.4 Peringkat 5 Aplikasi <i>E-commerce</i> di Indonesia	6
Gambar 1.5 Review Aplikasi Tokopedia	7
Gambar 1.6 Keluhan Mengenai Verifikasi Akun Tokopedia.....	9
Gambar 1.7 Keluhan Mengenai Kesulitan Dalam Akses Akun Tokopedia.....	10
Gambar 1.8 Keluhan Mengenai Pengembalian Dana Tokopedia.....	11
Gambar 1.9 Kasus Mengenai Keamanan Aplikasi Tokopedia.....	12
Gambar 1.10 Keluhan Mengenai Respon <i>Customer Service</i> Tokopedia	13
Gambar 1.11 Keluhan Mengenai Pengembalian Dana	13
Gambar 1.12 Keluhan Mengenai Customer Service Tokopedia	14
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	45
Gambar 3.2 Klarifikasi Kategori Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum....	52
Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	57
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>E-Service Quality</i> (X)	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Gambar 4.6 Grafik Normal P-P <i>Plptof Regression Standardized Residual</i>	67
Gambar 4.7 Diagram Pencar (Scatterplot)	70
Gambar 4.8 Keluhan Mengenai Respon <i>Customer Service</i> Tokopedia.....	74