

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pemakai Internet di Indonesia .....	4
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan Bisnis Online di Indonesia .....	5
Gambar 1.3 Jumlah Kunjungan 5 Platform E-Commerce Terpopuler di Indonesia	6
Gambar 1.4 Nilai Transaksi 3 E-commerce Tahun 2014-2023 .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	40
Gambar 3.2 Garis Kontinum Klasifikasi Persentase .....	49
Gambar 4.1 Pengguna Aplikasi E-commerce Tokopedia.....	55
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Provinsi .....	57
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Gambar 4.6 Garis Kontinum Anonymity .....	62
Gambar 4.7 Garis Kontinum Empathy Response.....	64
Gambar 4.8 Garis Kontinum Interaction.....	66
Gambar 4.9 Garis Kontinum Customization.....	67
Gambar 4.10 Garis Kontinum Trust in AI.....	69
Gambar 4.11 Hasil Pengujian R Square.....	74
Gambar 4.12 Model Struktural (Perhitungan Bootstrapping) .....	78