

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ...	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.

2.1.1 Pengertian Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Proses Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengertian Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1 Proses Keputusan Pembelian ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2 Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Kualitas Website	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Website	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.1 Manfaat <i>Electronic Word Of Mouth</i> (E-WOM)	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.2 Dimensi dan Indikator <i>Electronic Word Of Mouth</i> (E-WOM)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Korelasi antara Kualitas Website dengan <i>Electronic Word Of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian ...	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Website dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.1 Definisi Variabel Kualitas Website	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.2 Definisi Variabel Electronic Word Of Mouth	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.3 Definisi Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.5 Pengumpulan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

3.6 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Karangan Analisa	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2 Analisis Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.1 Transformasi Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.2 Uji Normalitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.3 Analisis Korelasi (Uji R)	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.1 Uji t (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.2 Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1 Sejarah Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.4 Profil Responden Berdasarkan Status....	Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Hasil Pengujian Instrumen dan Keabsahan Data... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas *Website* (X_1) **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.1.2 Uji Validitas Variabel *Electronic Word Of Mouth* (X_2) **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.1.3 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4 Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4.1 Rekapitulasi Variabel Kualitas *Website*. **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4.2 Rekapitulasi Variabel *Electronic Word Of Mouth* **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4.3 Rekapitulasi Variabel Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.5 Transformasi Data **Error! Bookmark not defined.**

4.1.6 Uji Normalitas Data **Error! Bookmark not defined.**

4.1.7 Analisis Variabel **Error! Bookmark not defined.**

4.1.7.1 Korelasi Kualitas *Website* (X_1) dan *Electronic Word Of Mouth* (X_2) **Error! Bookmark not defined.**

4.1.7.2 Analisis Jalur (*Path Analysis*) .. **Error! Bookmark not defined.**

4.1.7.2.1 Pengaruh Parsial Kualitas *Website* (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

4.1.7.2.2 Pengaruh Parsial *Electronic Word Of Mouth* (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

4.1.7.2.3 Pengaruh Simultan Kualitas <i>Website</i> (X_1) dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.8 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.1.8.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.1.8.2 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pembahasan Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pembahasan Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Marketplace</i> Dengan Pengunjung Terbanyak	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Data Keluhan Konsumen Pelanggan Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3.1 Waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Rentang Skala	46
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Tahun Angkatan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Status Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Electronic Word Of Mouth</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Saya memperoleh kemudahan saat menggunakan <i>website</i> Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Proses transaksi pada Tokopedia mudah digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Prosedur pemesanan produk pada Tokopedia mudah dimengerti	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Menu di Tokopedia mudah dimengerti.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 <i>Website</i> Tokopedia mudah diakses	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Desain <i>website</i> Tokopedia memiliki tampilan yang menarik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Informasi tentang produk yang tersedia di Tokopedia sangat mudah dimengerti	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Informasi tentang kualifikasi produk yang tersedia di Tokopedia sangat tepat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Informasi yang diberikan Tokopedia sangat berkaitan dengan produk yang tersedia.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.18 Informasi produk yang ditampilkan di Tokopedia dapat dipercaya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Tokopedia menjaga keamanan dalam bertransaksi....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Tokopedia dapat menjamin kerahasiaan informasi data pribadi..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Saya percaya produk yang dibeli akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Tokopedia menyediakan sarana (email, twitter, instagram dan <i>call center service</i>) untuk memudahkan pengguna berkomunikasi mengenai keluhannya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23 Rekapitulasi Variabel Kualitas <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24 Saya sering mengakses informasi tentang Tokopedia secara <i>online</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.25 Saya sering mengakses informasi suatu produk melalui Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.26 Saya sering berinteraksi dengan konsumen Tokopedia di internet	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.27 Saya sering membicarakan Tokopedia dengan konsumen lain secara <i>online</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28 Saya sering membuat ulasan melalui Tokopedia setelah produk diterima	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29 Saya sering melihat ulasan dari pengguna lain tentang produk Tokopedia yang diterima.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30 Melalui ulasan pengguna lain, saya dapat mengetahui informasi mengenai kualitas Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31 Saya selalu memberi komentar positif tentang produk yang tersedia di Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32 Konsumen Tokopedia sering memberikan komentar positif tentang Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.33 Saya membeli produk di Tokopedia karena rekomendasi konsumen lain.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34 Saya sering memberikan rekomendasi kepada konsumen lain untuk membeli produk yang tersedia di Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35 Saya mendapatkan banyak informasi dari konsumen lain mengenai variasi produk yang ditawarkan Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.36 Menurut informasi dari konsumen lain produk yang ditawarkan Tokopedia sangat bervariasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.37 Saya mendapatkan informasi dari konsumen lain mengenai kualitas produk yang tersedia di Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.38 Menurut informasi dari konsumen lain, produk di Tokopedia umumnya berkualitas bagus	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.39 Saya mendapatkan informasi dari konsumen lain mengenai penawaran harga (diskon dan <i>cashback</i>) di Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.40 Menurut konsumen lain, penawaran harga (diskon dan <i>cashback</i>) di Tokopedia sangat menarik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.41 Rekapitulasi Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.42 Memutuskan menggunakan Tokopedia karena kualitas produk yang dibeli sesuai dengan yang diinginkan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.43 Kualitas produk yang dijual melalui Tokopedia sesuai dengan gambar dan informasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.44 Memutuskan menggunakan Tokopedia karena produk yang dijual beragam	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.45 Saya memutuskan melakukan pembelian secara <i>online</i> di Tokopedia karena sesuai dengan kebutuhan saya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.46 Saya melakukan pembelian di Tokopedia karena merk produk yang ditawarkannya terpercaya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.47 Saya melakukan pembelian di Tokopedia karena merk produk yang ditawarkannya populer	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.48 Saya merasa lebih mudah memperoleh produk di Tokopedia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.49 Saya memutuskan menggunakan Tokopedia karena ketersediaan produk lengkap.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.50 Saya sering melakukan pembelian melalui Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.51 Saya sering melakukan pembelian pada jenis produk yang sama di Tokopedia.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.52 Setiap kali melakukan transaksi di Tokopedia, saya membeli lebih dari satu produk.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.53 Saya sering melakukan pembelian suatu produk di Tokopedia dalam jumlah besar.**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.54 Melakukan pembelian di Tokopedia karena gratis ongkir..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.55 Melakukan pembelian di Tokopedia ketika adanya program setiap bulan (seperti 8.8, 9.9 dan seterusnya), HARBOLNAS (Hari Belanja *Online* Nasional), dan WIB (Waktu Indonesia Belanja)....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.56 Saya memutuskan melakukan pembelian di Tokopedia ketika ada *flash sale***Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.57 Membeli produk melalui Tokopedia sesuai dengan kebutuhan... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.58 Pembayaran *Cash On Delivery* (bayar ditempat) pada Tokopedia memberikan kemudahan dalam berbelanja.....**Error! Bookmark not defined.**

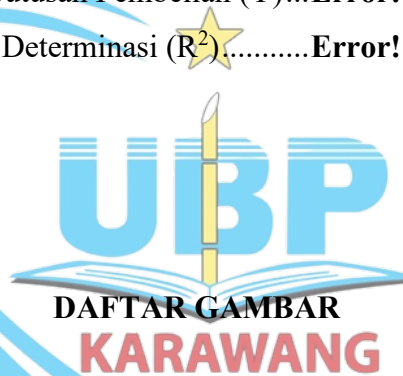
Tabel 4.59 Tokopedia memiliki banyaknya metode pembayaran (OVO, Debit Instan, Kartu Kredit, M-banking, Cicilan, Indomaret, Alfamart) sehingga memudahkan dalam melakukan pembayaran**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.60 Rekapitulasi Variabel Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.61 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.62 Uji Koefisien Korelasi Antara Kualitas *Website* dan *Electronic Word Of Mouth***Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.63 Output Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.64 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Kualitas <i>Website</i> (X_1) dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.65 Hasil Perhitungan Jalur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.66 Uji t	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.67 Pengaruh Parsial Kualitas <i>Website</i> (X_1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.68 Pengaruh Parsial <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.69 Pengaruh Simultan Kualitas <i>Website</i> (X_1) dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.70 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.



Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Transaksi <i>Marketplace</i> di Indonesia ..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.3 Pelaku Transaksi <i>Marketplace</i> Berdasarkan Usia (Persentase) .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.4 Kualitas Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.5 E-Wom Konsumen Pengguna Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.6 Pra Survei Pengguna Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.7 Faktor-Faktor Keputusan Pembelian Pengguna Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Lima Tahapan Proses Keputusan Pembelian ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 <i>Bar Scale</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3 Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 <i>Bar scale</i> saya memperoleh kemudahan saat menggunakan <i>website</i> Tokopedia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 <i>Bar scale</i> proses transaksi pada Tokopedia mudah untuk digunakan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 <i>Bar scale</i> prosedur pemesanan produk pada Tokopedia mudah dimengerti	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 <i>Bar scale</i> menu di Tokopedia mudah dimengerti ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 <i>Bar scale website</i> Tokopedia mudah diakses...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 <i>Bar scale</i> desain <i>website</i> Tokopedia memiliki tampilan yang menarik.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 <i>Bar scale</i> informasi tentang produk yang tersedia di Tokopedia sangat mudah dimengerti	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 <i>Bar scale</i> informasi tentang kualifikasi produk yang tersedia di Tokopedia sangat tepat.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 <i>Bar scale</i> informasi yang diberikan Tokopedia sangat berkaitan dengan produk yang tersedia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11 <i>Bar scale</i> informasi produk yang ditampilkan di Tokopedia dapat dipercaya	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12 <i>Bar scale</i> Tokopedia menjaga keamanan dalam bertransaksi..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13 <i>Bar scale</i> Tokopedia dapat menjamin kerahasiaan informasi data pribadi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.14 <i>Bar scale</i> saya percaya produk yang dibeli akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.15 *Bar scale* Tokopedia menyediakan sarana (*email*, twitter, instagram dan *call center service*) untuk memudahkan pengguna berkomunikasi mengenai keluhannya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 *Bar scale* rentang skala variabel kualitas *website* . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 *Bar scale* saya sering mengakses informasi tentang Tokopedia secara *online*..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 *Bar scale* saya sering mengakses informasi suatu produk melalui Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 *Bar scale* saya sering berinteraksi dengan konsumen Tokopedia di internet..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 *Bar scale* saya sering membicarakan Tokopedia dengan konsumen lain secara *online*..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.21 *Bar scale* saya sering membuat ulasan melalui Tokopedia setelah produk diterima **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.22 *Bar scale* saya sering melihat ulasan dari pengguna lain tentang produk Tokopedia yang diterima **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.23 *Bar scale* melalui ulasan pengguna lain, saya dapat mengetahui informasi mengenai kualitas Tokopedia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.24 *Bar scale* saya selalu memberi komentar positif tentang produk yang tersedia di Tokopedia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.25 *Bar scale* konsumen Tokopedia sering memberikan komentar positif tentang Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.26 *Bar scale* saya membeli produk di Tokopedia karena rekomendasi konsumen lain **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.27 *Bar scale* saya sering memberikan rekomendasi kepada konsumen lain untuk membeli produk yang tersedia di Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.28 *Bar scale* saya mendapatkan banyak informasi dari konsumen lain mengenai variasi produk yang ditawarkan Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.29 *Bar scale* menurut informasi dari konsumen lain produk yang ditawarkan Tokopedia sangat bervariasi.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.30 *Bar scale* saya mendapatkan informasi dari konsumen lain mengenai kualitas produk yang tersedia di Tokopedia.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.31 *Bar scale* menurut informasi dari konsumen lain, produk di Tokopedia umumnya berkualitas bagus.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.32 *Bar scale* saya mendapatkan informasi dari konsumen lain mengenai penawaran harga (diskon dan cashback) di Tokopedia..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.33 *Bar scale* menurut konsumen lain, penawaran harga (diskon dan cashback) di Tokopedia sangat menarik.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.34 *Bar scale* rekapitulasi variabel *electronic word of mouth*..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.35 *Bar scale* memutuskan menggunakan Tokopedia karena kualitas produk yang dibeli sesuai dengan yang diinginkan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.36 *Bar scale* kualitas produk yang dijual melalui Tokopedia sesuai dengan gambar dan informasi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.37 *Bar scale* memutuskan menggunakan Tokopedia karena produk yang dijual beragam**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.38 *Bar scale* saya memutuskan melakukan pembelian secara *online* di Tokopedia karena sesuai dengan kebutuhan saya..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.39 *Bar scale* saya melakukan pembelian di Tokopedia karena merk produk yang ditawarkannya terpercaya**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.40 *Bar scale* saya melakukan pembelian di Tokopedia karena merk produk yang ditawarkannya populer.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.41 *Bar scale* saya merasa lebih mudah memperoleh produk di Tokopedia.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.42 *Bar scale* saya memutuskan menggunakan Tokopedia karena ketersediaan produk lengkap.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.43 *Bar scale* saya sering melakukan pembelian melalui Tokopedia**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.44 *Bar scale* saya sering melakukan pembelian pada jenis produk yang sama di Tokopedia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.45 *Bar scale* setiap kali melakukan transaksi di Tokopedia, saya membeli lebih dari satu produk..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.46 *Bar scale* saya sering melakukan pembelian suatu produk di Tokopedia dalam jumlah besar **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.47 *Bar scale* melakukan pembelian di Tokopedia karena gratis ongkir **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.48 *Bar scale* melakukan pembelian di Tokopedia ketika adanya program setiap bulan (seperti 8.8, 9.9 dan seterusnya), HARBOLNAS (Hari Belanja *Online* Nasional), dan WIB (Waktu Indonesia Belanja) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.49 *Bar scale* saya memutuskan melakukan pembelian di Tokopedia ketika ada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.50 *Bar scale* membeli produk melalui Tokopedia sesuai dengan kebutuhan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.51 *Bar scale* pembayaran *Cash On Delivery* (bayar ditempat) pada Tokopedia memberikan kemudahan dalam berbelanja..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.52 *Bar scale* Tokopedia memiliki banyaknya metode pembayaran (OVO, Debit Instan, Kartu Kredit, M-banking, Cicilan, Indomaret, Alfamart) sehingga memudahkan dalam melakukan pembayaran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.53 *Bar scale* rekapitulasi variabel keputusan pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.54 Korelasi Variabel Kualitas *Website* (X_1) dan *Electronic Word Of Mouth* (X_2) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.55 Koefisien Jalur Kualitas *Website* (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.56 Koefisien Jalur *Electronic Word Of Mouth* (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.57 Koefisien Jalur Kualitas *Website* (X_1) Dan *Electronic Word Of Mouth* (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)...**Error! Bookmark not defined.**

