

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 1 Proyeksi Pelanggan Internet di Indonesia 2017 | 4 |
| Gambar 1 2 Penetrasi Pelanggan Internet di Indonesia 2017 sumber https://www.apjii.or.id/ | 5 |
| Gambar 4. 1 Logo Tokopedia | 46 |
| Gambar 4. 2 —Toped Maskot Tokopedia | 47 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Operational Tokopedia | 48 |
| Gambar 4. 4 Fitur aduan Facebook Tokopedia sumber : https://www.facebook.com/tokopedia/ | 50 |
| Gambar 4. 5 Fitur aduan Twitter Tokopedia sumber : https://twitter.com/TokopediaCare | 51 |
| Gambar 4. 6 salah satu bentuk kepastian pada solusi | 56 |
| Gambar 4. 7 salah satu bentuk privacy yang diberikan. | 57 |
| Gambar 4. 8 Contoh bentuk empathy Gambar sumber : https://www.facebook.com/tokopedia/ | 60 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA