

## DAFTAR GAMBAR

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Logo GO-JEK .....                      | 1  |
| Gambar 1.2 Interface Aplikasi GO-JEK .....        | 2  |
| Gambar 1.3 Jumlah Komplain Pelanggan GO-JEK ..... | 9  |
| Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL .....        | 17 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....               | 23 |
| Gambar 3.1 Contoh Bentuk Checklist .....          | 27 |
| Gambar 3.2 Tahapan Penelitian .....               | 29 |
| Gambar 3.3 Garis Kontinum .....                   | 36 |
| Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden .....  | 40 |
| Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden .....  | 40 |
| Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden .....      | 42 |
| Gambar 4.4 Diagram Kota Penggunaan GO-JEK .....   | 43 |
| Gambar 4.5 Tingkat Ekspektasi .....               | 50 |
| Gambar 4.6 Nilai Persepsi Kualitas Jasa .....     | 56 |
| Gambar 4.7 Gap Indikator .....                    | 59 |
| Gambar 4.8 Gap Dimensi .....                      | 61 |
| Gambar 4.9 Diagram Kartesius Dimensi .....        | 74 |
| Gambar 4.10 Diagram Kartesius Indikator .....     | 75 |

