

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Logo G0-Jek Indonesia .....                                       | 1  |
| Gambar 1.2 Pengguna Ojek Online di DKI Jakarta .....                         | 4  |
| Gambar 1.3 Diagram Persentase Kualitas Pelayanan Go-Jek .....                | 5  |
| Gambar 1.4 Perbandingan G0-Jek dengan GrabBike .....                         | 7  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....  | 37 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....  | 42 |
| Gambar 3.2 Garis Kontinum .....  | 53 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 59 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                    | 60 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                    | 61 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....               | 62 |
| Gambar 4.4 Presentase Variabel <i>Tangibles</i> Dalam Garis Kontinum .....   | 63 |
| Gambar 4.5 Presentase Variabel <i>Reliability</i> Dalam garis Kontinum ..... | 64 |
| Gambar 4.6 Presentase Variabel <i>Responsive</i> Dalam garis Kontinum .....  | 65 |
| Gambar 4.7 Presentase Variabel <i>Assurance</i> Dalam garis Kontinum .....   | 66 |
| Gambar 4.8 Presentase Variabel <i>Empathy</i> Dalam garis Kontinum .....     | 68 |
| Gambar 4.9 Presentase Variabel Kepuasan Konsumen Dalam Garis Kontinum .....  | 69 |
| Gambar 4.10 Hasil SPSS 22 Metode Histogram <i>Display Normal Curve</i> ..... | 70 |
| Gambar 4.11 Grafik Hasil Uji Normalitas pada P-Plot .....                    | 71 |
| Gambar 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                              | 72 |