

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Logo Perusahaan <i>Grab</i>	1
1.2 Gambaran Indikator Utama Digital Negara Indonesia	4
1.3 Rata-Rata Metode Memesan Makanan Siap Santap Selama Seminggu.....	5
1.4 Indonesia Pasar Terbesar Layanan Pesan-Antar Makanan Daring di Asia Tenggara	5
1.5 <i>Grab</i> Pemimpin Pasar Layanan Pesan-Antar Makanan Daring di Asia Tenggara	6
1.6 Rating Aplikasi <i>Grab</i> Pada <i>Google Play Store</i>	7
1.7 Keluhan <i>E-Service Quality</i> Pengguna Layanan <i>GrabFood</i>	8
1.8 Alasan Membeli Makanan Secara <i>Online</i>	11
1.9 Promosi Pada Layanan <i>GrabFood</i>	12
2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	47
3.1 Tahapan Penelitian	54
3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum.....	66
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	72
4.3 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan.....	73
4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	74
4.5 Posisi Dimensi <i>Efficiency</i> Pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) Pada Garis Kontinum	77
4.6 Posisi Dimensi <i>Reliability</i> Pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) Pada Garis Kontinum	79
4.7 Posisi Dimensi <i>Fulfillment</i> Pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) Pada Garis Kontinum	82
4.8 Posisi Dimensi <i>Privacy</i> Pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) Pada Garis Kontinum	84
4.9 Posisi Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) Pada Garis Kontinum.....	87

4.10	Posisi Dimensi <i>Compensation</i> Pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) Pada Garis Kontinum.....	89
4.11	Posisi Dimensi <i>Contact</i> Pada Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1) Pada Garis Kontinum	91
4.12	Posisi Dimensi <i>Advertising</i> Pada Variabel Promosi (X_2) Pada Garis Kontinum.....	93
4.13	Posisi Dimensi <i>Sales Promotion</i> Pada Variabel Promosi (X_2) Pada Garis Kontinum	96
4.14	Posisi Dimensi <i>Public Relations</i> Pada Variabel Promosi (X_2) Pada Garis Kontinum	99
4.15	Posisi Dimensi <i>Direct Marketing</i> Pada Variabel Promosi (X_2) Pada Garis Kontinum	101
4.16	Posisi Dimensi Menggunakan Jasa Itu Kembali Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Garis Kontinum	104
4.17	Posisi Dimensi Merekomendasikan Jasa Kepada Orang Lain Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Garis Kontinum.....	106
4.18	Posisi Dimensi Pelayanan Sesuai Yang Diharapkan Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Garis Kontinum.....	108
4.19	Posisi Dimensi Pelanggan Tidak Pernah Mengeluh Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Pada Garis Kontinum.....	109
4.20	Histogram	111
4.21	Grafik <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	111
4.22	Diagram Pencar (<i>Scatterplot</i>)	114