

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Layanan Milik <i>Grab</i> .....	2
1.2 Hasil Pra-Penelitian <i>E-Service Quality</i> .....	9
1.3 Keluhan Promosi Pada Layanan <i>GrabFood</i> .....	13
1.4 Hasil Pra-Penelitian Promosi.....	14
1.5 Hasil Pra-Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1 Ulasan Penelitian Skripsi .....	30
2.2 Ulasan Jurnal Nasional .....	35
2.3 Ulasan Jurnal Internasional .....	40
3.1 Operasional Variabel <i>E-Service Quality</i> , Promosi dan Kepuasan Pelanggan .....	50
3.2 Instrumen Skala Likert .....	53
3.3 Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> .....	58
3.4 Hasil Uji Validitas Promosi .....	59
3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	60
3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
3.7 Kriteria Interpretasi Skor .....	65
4.1 Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	70
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Efficiency</i> .....	75
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	78
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	80
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Privacy</i> .....	82
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	85
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Compensation</i> .....	87
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Contact</i> .....	89
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Advertising</i> .....	91
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Sales Promotion</i> .....	94
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Public Relations</i> .....	97
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Direct Marketing</i> .....	100

4.13	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Menggunakan Jasa Itu Kembali .....	102
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Merekomendasikan Jasa Kepada Orang Lain .....	105
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pelayanan Sesuai Yang Diharapkan.....	107
4.16	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Pelanggan Tidak Pernah Mengeluh .....	108
4.17	Tabel <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	112
4.18	Hasil Uji Multikolinearitas .....	113
4.19	Uji Heterokedastisitas Dengan Uji Glejser .....	115
4.20	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	116
4.21	Hasil Uji-F .....	118
4.22	Hasil Uji-T .....	120
4.21	Tabel Uji Koefisien Determinasi .....	121