

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	1
Gambar 1.3 Grafik Pengguna Smartphone di Indonesia	3
Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Travelio	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	30
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	47
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata.....	49
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>Efficient and Reliable Services</i>	53
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>Fullfillment</i>	57
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>Security/Trust</i>	59
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel <i>Responsiveness/Contact</i>	61
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel <i>Site Aesthetic</i>	64
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel <i>Ease of use</i>	66
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel <i>E-Service Quality</i>	67
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pengguna.....	70
Gambar 4.12 Histogram.....	71
Gambar 4.13 Grafik Normal P-P <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	72
Gambar 4.14 Diagram Pancar (<i>scatterplot</i>).....	74