

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Gojek.....	2
Gambar 1.2 Logo GoRide.....	4
Gambar 1.3 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia.....	5
Gambar 1.4 Pengguna Internet di Indonesia 2023.....	6
Gambar 1.5 Daerah di Indonesia dengan Mention Tweets Soal Macet Terbanyak ...	7
Gambar 1.6 Jumlah Pengguna Ride Hailing dan Taksi di Indonesia.....	8
Gambar 1.7 Aplikasi Ride Hailing Terkemuka di Indonesia Tahun 2022.....	9
Gambar 1.8 Transportasi Online Paling Disukai di Indonesia Tahun 2022.....	9
Gambar 1.9 Penilaian dan Ulasan Gojek dan Grab di Appstore.....	10
Gambar 1.10 Keluhan Mengenai Layanan Konsumen di <i>Appstore</i>	11
Gambar 1.11 Keluhan Mengenai Tarif Gojek di Twitter.....	13
Gambar 1.12 Keluhan Konsumen Mengenai Program Loyalitas Gojek di Twitter...	14
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	50
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Usia.....	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Kuantitas Penggunaan Layanan GoRide.....	63
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan.....	68
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Harga.....	70
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen.....	72
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen.....	74
Gambar 4.8 Outer Model.....	75
Gambar 4.9 Path Coefficient Model Bootstrapping.....	81