

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Taksi Konvensional dengan Taksi Online.....	2
Tabel 1.2 Laba Komprehensif Tahun Berjalan .....	6
Tabel 1.3 Laba Komprehensif Tahun Berjalan .....	6
Tabel 2.1 Peneliatian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Jawaban Skala <i>Likert</i> yang digunakan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> .....	50
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.6 Interpretasi Nilai Skor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Analisis Data Variabel X.....	63
Tabel 4.2 Analisis Data Variabel Y.....	64
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Sederhana (Coefficients <sup>a</sup> ).....	69
Tabel 4.4 Analisis Korelasi.....	69
Tabel 4.5 Data Kategori.....	71
Tabel 4.6 Dapat dilihat berbagai komentar negatif.....	73
Tabel 4.7 Banyaknya komentar negatif di media sosial.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Hasil Data Kategoti Platform Assistance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Mencegah orang lain bernasib sama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Meluapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Mendapat informasi mengenai insiden melalui media sosial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Hasil Data Kategoti Venting Negative Feelings.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Mendapat informasi mengenai kualitas pelayanan pasca insiden.....	80
Tabel 4.14 Mendapat konfirmasi dari Blue Bird ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Tergerak membagikan komentar mengenai insiden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Hasil Data Kategoti Concern for Other Consumers.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.17 Mencegah orang lain menggunakan Blue Bird.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.18 Mendapat informasi mengenai pelayanan saat insiden terjadi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.19 Mendapat informasi mengenai kualitas pelayanan melalui media sosial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4.20 Hasil Data Kategoti Advice Seeking ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.21 Rekapitulasi mengenai EWOM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.22 Mengetahui kepercayaan pengguna Blue Bird .....	90
Tabel 4.23 Menilai perusahaan dari kicauan di media sosial	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.24 Menilai sikap perusahaan ketika insiden terjadi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.25 Hasil Data Kategoti Citra Perusahaan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.26 Mengetahui komentar pengguna Blue Bird pada saat insiden terjadi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.27 Menilai pelayanan Blue Bird pasca insiden tersebut terjadi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.28 Mengetahui pelanggan Blue Bird .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.29 Hasil Data Kategoti Citra Pemakai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.30 Mengetahui kepercayaan pengguna Blue Bird	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.31 Menilai perusahaan dari kicauan di media sosial.....	100
Tabel 4.32 Hasil Data Kategoti Citra Produk .....	100
Tabel 4.33 Rekapitulasi mengenai EWOM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.34 Hasil Analisis Regresi Sederhana (Coefficients <sup>a</sup> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.35 Analisis Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.36 Interpretasi Nilai Skor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>