

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Grab .....	1
Gambar 1.2 Daftar Kemacetan di Dunia.....	5
Gambar 1.3 <i>Top Brand Index</i> 2017-2019 .....	7
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa .....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	33
Gambar 3.2 Garis Kontinum Berdasarkan Tingkat Kepentingan .....	42
Gambar 3.3 Garis Kontinum Berdasarkan Kinerja.....	42
Gambar 3.4 Diagram Kuadran .....	46
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible (Importance)</i> ...	57
Gambar 4.7 Diagram Kontinum Berdasarkan Dimensi <i>Reliability (Importance)</i> .....	59
Gambar 4.8 Diagram Kontinum Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness (Importance)</i> ..	60
Gambar 4.9 Diagram Kontinum Berdasarkan Dimensi <i>Assurance (Importance)</i> .....	61
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy (Importance)</i> .	63
Gambar 4.11 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible (Performance)</i>	65
Gambar 4.12 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability (Performance)</i> .....	66
Gambar 4.13 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> <i>(Performance)</i> .....	68
Gambar 4.14 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> <i>(Performance)</i> .....	69

Gambar 4.15 Tanggapan Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy (Performance)*

..... 71

Gambar 4.16 Diagram Kartesius *Impotance Performance Analysis Matrix*..... 76