

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Logo Perusahaan.....	1
1.2 Promosi Grab Di <i>Direct Mail</i>	4
1.3 <i>Asian Games</i> Jakarta-Palembang 2018.....	4
1.4 Poin <i>Grabrewards</i>	5
1.5 <i>Discount</i> Grab.....	5
1.6 Struktur Organisasi Grab Pusat di Siangapura	7
1.7 Struktur Organisasi Grab Indonesia.....	7
1.8 Data Pengguna Internet di Dunia.....	9
1.9 Pengguna Aktif Aplikasi Grab-Gojek 2018-2019	11
1.10 Perilaku Menggunakan <i>Mobile</i> Aplikasi Transportasi	11
1.11 Keluhan Layanan Transportasi Ojek <i>Online</i> YLKI.....	15
1.12 Ulasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan <i>Grab-Bike</i>	16
1.13 Ulasan Pelanggan Terhadap Kenaikan Harga <i>Grab-Bike</i>	18
2.1 Variabel Bauran Pemasaran	27
2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	53
3.1 Tahapan Penelitian	61
3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum.....	72
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	81
4.5 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan (X1).....	86
4.6 Garis Kontinum Variabel Harga (X2)	89
4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	93
4.8 Garis Kontinum Variabel Loyalitas (Y2)	97
4.9 Grafik Histogram Normalitas	98

4.10	Grafik P-P Plot.....	99
4.11	Grafik Scatterplot.....	102
4.12	Model Diagram Jalur	103
4.13	Diagram Jalur Lengkap.....	103
4.14	Model Sub-Struktur 1 Secara Simultan	106
4.15	Model Sub-Struktur 1 Secara Parsial.....	108
4.16	Hubungan Kausal Sub-Struktur 1	111
4.17	Model Jalur Sub Struktur 2 Secara Simultan.....	112
4.18	Model Jalur Sub Struktur 2 Secara Parsial	114
4.19	Hubungan Kausal Sub-Struktur 2.....	117
4.20	Hubungan Kausal Sub-Struktur 1 Dan 2	118