

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Logo Go-jek.....  | 3  |
| Gambar 1.2 Struktur Organisasi Pusat Go-jek Indonesia.....         | 4  |
| Gambar 1.3 Struktur Organisasi Regional Go-jek Indonesia.....      | 5  |
| Gambar 1.4 Jumlah Pengguna Aktif Go-jek dan Grab.....              | 7  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                                 | 38 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....                                 | 57 |
| Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                           | 69 |
| Gambar 4.2 Usia Responden.....                                     | 70 |
| Gambar 4.3 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....                  | 71 |
| Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Realibility.....                 | 73 |
| Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Responsivitas.....               | 74 |
| Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Jaminan.....                     | 76 |
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Empati.....                      | 77 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Wujud.....                       | 79 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Keputusan Pembelian.....         | 80 |
| Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Pengenalan Masalah.....         | 81 |
| Gambar 4.11 Garis Kontinum Dimensi Pencarian Informasi.....        | 84 |
| Gambar 4.12 Garis Kontinum Dimensi Evaluasi Alternatif.....        | 85 |
| Gambar 4.13 Garis Kontinum Dimensi Keputusan Pembelian.....        | 87 |
| Gambar 4.14 Garis Kontinum Dimensi Perilaku Setelah Pembelian..... | 88 |
| Gambar 4.15 Uji Normalitas .....                                   | 90 |