

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Gojek.....	2
Gambar 1.2 Proyeksi <i>Nilai Gross Merchandise Value</i> Layanan Transportasi dan Antar Makanan <i>Online</i> .....	5
Gambar 1.3 Pengguna Aktif Transportasi <i>Online</i> Pada Tahun 2020.....	5
Gambar 1.4 <i>Rating</i> Aplikasi Gojek.....	7
Gambar 1.5 Ulasan Aplikasi Gojek .....	8
Gambar 1.6 Ulasan Aplikasi Gojek .....	9
Gambar 1.7 Jumlah Responden Menggunakan Aplikasi Lain.....	14
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	46
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum ...	51
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Gambar 4.5 Posisi Kualitas Pelayanan Pada Garis Kontinum.....	64
Gambar 4.6 Posisi Harga Pada Garis Kontinum.....	68
Gambar 4.7 Posisi Kepuasan Pelanggan Pada Garis Kontinum .....	72
Gambar 4.8 Uji Normal Probability Plot .....	73
Gambar 4.9 Uji Heterokedastisitas Spearman Rho.....	74
Gambar 4.10 Uji Multikolinearitas .....	75
Gambar 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda .....	75
Gambar 4.12 Hasil Uji t .....	76
Gambar 4.13 Hasil Uji F.....	77
Gambar 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	77