

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Gojek Indonesia	1
Gambar 1.2	Reward Pada Setiap Level	4
Gambar 1.3	Jumlah XP untuk Mempertahankan dan Naik Level	5
Gambar 1.4	Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi di Asia.....	7
Gambar 1.5	Pelanggan Berhasil Mencapai Level Juragan	11
Gambar 1.6	Gambar Keluhan Pengguna GoClub	12
Gambar 1.7	Keluhan Pengguna GoClub	13
Gambar 1.8	Komentar Pengguna GoClub	14
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1	Tahapan penelitian	48
Gambar 3.2	Persentase Garis Kontinum	57
Gambar 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4. 2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	65
Gambar 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Gambar 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Layanan Gojek	67
Gambar 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Aplikasi Selain Gojek (Grab/Maxim)	68
Gambar 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Level GoClub	68
Gambar 4. 7	Garis Kontinum Variabel Customer Relationship Management (X).....	74
Gambar 4. 8	Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan	78
Gambar 4. 9	Grafik Histogram	79
Gambar 4. 10	Grafik Normal Probability Plot.....	80
Gambar 4. 11	Diagram Scatterplot	82