

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan	1
Gambar 1. 2 aplikasi transportasi online yang paling sering digunakan	3
Gambar 1. 3 Brand Performance Grab dan Gojek	4
Gambar 1. 4 Kualitas Transportasi Online	5
Gambar 1. 5 Ulasan Pelanggan Terhadap Kenaikan Harga Layanan	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Ahmed et. al	35
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	46
Gambar 4. 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	58
Gambar 4. 2 karakteristik responden berdasarkan usia	58
Gambar 4. 3 karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4. 4 karakteristik responden berdasarkan pendapatan	60
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Perceived Service Quality	64
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Perceived Price Fairness	66
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan	71
Gambar 4. 9 Hipotesis Pengujian	76