

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan GO-JEK.....	1
Gambar 1.2	Langkah-langkah Menggunakan Aplikasi GO-JEK .....	3
Gambar 1.3	Layanan GO-JEK.....	4
Gambar 1.4	Grafik Jumlah dan Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2005-2014 .....	7
Gambar 1.5	Pengguna <i>Smartphone</i> di negara Asia-Pasifik tahun 2014-2019 .....	8
Gambar 1.6	Aplikasi GO-JEK pada Playstore dan Appstore .....	11
Gambar 1.7	Keluhan Pengguna GO-JEK pada Twitter .....	13
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	50
Gambar 3.2	Garis Kontinum.....	59
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Menggunakan GO-JEK.....	62
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	64
Gambar 4.4	Garis Kontinum <i>Happiness</i> .....	68
Gambar 4.5	Garis Kontinum <i>Engagement</i> .....	71
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Adoption</i> .....	72
Gambar 4.7	Garis Kontinum <i>Retention</i> .....	74
Gambar 4.8	Garis Kontinum <i>Task Success</i> .....	78
Gambar 4.9	Garis Kontinum <i>User Experience</i> .....	79