

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo GO-JEK	1
Gambar 1.2 Interface Aplikasi GO-JEK	2
Gambar 1.3 Jumlah Komplain Pelanggan GO-JEK	9
Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Contoh Bentuk Checklist	27
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	29
Gambar 3.3 Garis Kontinum	36
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden	42
Gambar 4.4 Diagram Kota Penggunaan GO-JEK	43
Gambar 4.5 Tingkat Ekspektasi	50
Gambar 4.6 Nilai Persepsi Kualitas Jasa	56
Gambar 4.7 Gap Indikator	59
Gambar 4.8 Gap Dimensi	61
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Dimensi	74
Gambar 4.10 Diagram Kartesius Indikator	75

