

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PT PELNI	2
Gambar 1. 2 Penetrasi Pengguna Internet Indonesia 2019 -2020 (Q2)	4
Gambar 1.3 Tampilan website PT. PELNI.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	33
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	39
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Interpretasi Skor	46
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Penghasilan Sebulan	55
Gambar 4. 5 Garis Kontinum efficiency	62
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Reliability.....	64
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Fulfillment.....	67
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Privacy.....	69
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Responsiveness	71
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Compensation	73
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Contact.....	75
Gambar 4. 12 Garis Kontinum E-Service Quality (X).....	78
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Expectations.....	80
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Performance	82
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Camparison.....	84
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Experience	87
Gambar 4. 17 Garis Kontinum Comfirmation.....	89
Gambar 4. 18 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan.....	91
Gambar 4. 19 Grafik P-Plot Normalitas Data	93
Gambar 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95