

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram tahapan penelitian .....	12
Gambar 3. 2 Model Penelitian .....	13
Gambar 4. 1 Persentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	21
Gambar 4. 2 Persentase responden berdasarkan usia.....	22
Gambar 4. 3 Persentase responden berdasarkan frekuensi penggunaan.....	22
Gambar 4. 4 Persentase reseponden berdasarkan manfaat penggunaan aplikasi.....	23
Gambar 4. 5 Persentase garis kontinum penelitian.....	24
Gambar 4. 6 Garis kontinum dimensi <i>Efficiency</i> berdasarkan Harapan pengguna.....	25
Gambar 4. 7 Garis kontinum dimensi <i>Fulfillment</i> berdasarkan Harapan pengguna.....	26
Gambar 4. 8 Garis kontinum dimensi <i>Reliability</i> berdasarkan Harapan pengguna.....	27
Gambar 4. 9 Garis kontinum dimensi <i>Privacy</i> berdasarkan Harapan pengguna .....	28
Gambar 4. 10 Garis kontinum dimensi <i>Responsiveness</i> berdasarkan Harapan pengguna.....	29
Gambar 4. 11 Garis kontinum dimensi <i>Compensation</i> berdasarkan Harapan pengguna.....	30
Gambar 4. 12 Garis kontinum dimensi <i>Contact</i> berdasarkan Harapan pengguna.....	31
Gambar 4. 13 Garis kontinum dimensi <i>Security</i> berdasarkan Harapan pengguna .....	32
Gambar 4. 14 Garis kontinum dimensi <i>Efficiency</i> berdasarkan Persepsi pengguna.....	33
Gambar 4. 15 Garis kontinum dimensi <i>Fulfillment</i> berdasarkan Persepsi pengguna .....	34
Gambar 4. 16 Garis kontinum dimensi <i>Reliability</i> berdasarkan Persepsi pengguna .....	35
Gambar 4. 17 Garis kontinum dimensi <i>Privacy</i> berdasarkan Persepsi pengguna .....	36
Gambar 4. 18 Garis kontinum dimensi <i>Responsiveness</i> berdasarkan Persepsi pengguna.....	37
Gambar 4. 19 Garis kontinum dimensi <i>Compensation</i> berdasarkan Persepsi pengguna.....	38
Gambar 4. 20 Garis kontinum dimensi <i>Contact</i> berdasarkan Persepsi pengguna .....	39
Gambar 4. 21 Garis kontinum rekapitulasi Harapan pengguna .....	41
Gambar 4. 22 Garis kontinum rekapitulasi Persepsi pengguna .....	41
Gambar 4. 23 Jumlah sampel responden Aplikasi Tiket.com .....	43
Gambar 4. 24 Jumlah sampel responden Aplikasi Traveloka .....	43