

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan Grab .....	2
Gambar 1.2 Negara Dengan Persentase Pengguna E-commerce Tertinggi Di Dunia .	7
Gambar 1.3 Jumlah Kunjungan Wisman ke Bali (Agustus 2020-Agustus 2022).....	8
Gambar 1.4 Mayoritas Pengguna Layanan Pesan Antar Makanan.....	10
Gambar 1.5 Alasan Membeli Makanan Secara Online.....	11
Gambar 1.6 Aplikasi Pesan Antar Makanan Yang Banyak Digunakan Konsumen dan Merchant di Indonesia.....	12
Gambar 1.7 Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan di Indonesia.....	13
Gambar 1.8 Hasil Pra-Survei Konsumen Menggunakan Aplikasi GrabFood .....	15
Gambar 1.9 Hasil Pra-Survei Kepuasan Pengguna Aplikasi GrabFood .....	16
Gambar 1.10 Promosi Layanan GrabFood .....	19
Gambar 1.11 Promosi Layanan GrabFood .....	19
Gambar 1.12 Keluhan Pengguna GrabFood .....	21
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 3.1 Tahapan penelitian .....	59
Gambar 3.2 Teknik Sampling .....	61
Gambar 3.3 Garis Kontinum.....	68
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jumlah Pemesanan Per Minggu.....	75
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Total Pengeluaran Per Bulan .....	76
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel E-Service Quality .....	83
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Promosi.....	87

Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	90
Gambar 4.7 Histogram .....	91
Gambar 4.8 Grafik Normal Probability Plot .....	92
Gambar 4.9 Diagram Pencar ( <i>Scatterplot</i> ).....	94