

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar Layanan Grab..... | 3 |
| Tabel 1.2 Alasan Ketidakpuasan Konsumen GrabFood | 16 |
| Tabel 2.1 Jurnal Nasional Terdahulu | 36 |
| Tabel 2.2 Jurnal Internasional Terdahulu..... | 40 |
| Tabel 2.3 Skripsi Terdahulu..... | 45 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel | 53 |
| Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert..... | 59 |
| Tabel 3.3 Kolerasi Pearson Product Moment | 63 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas..... | 64 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas | 66 |
| Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor..... | 67 |
| Tabel 4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner..... | 73 |
| Tabel 4.2 Skala Pengukuran..... | 77 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-Service Quality | 78 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi..... | 83 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan | 87 |
| Tabel 4.6 Uji Normalitas | 92 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas | 93 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser | 95 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 95 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji t | 97 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji F..... | 99 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi | 100 |
|--|-----|