UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xix
ABSTRAK xx
ABSTRACT xxi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Pertanyaan Penelitian 12
1.4 Tujuan Penelitian 12
1.5 Manfaat Penelitian 13
1.6 Ruang Lingkup Penelitian 14
1.7 Sistematika Penelitian 14
BAB II LANDASAN TEORI 16
2.1 Loyalitas Merek 16
2.2 Pengingatan Kembali Merek 17
2.3 Pengalaman Pengguna 18

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.4 Kuesioner Pengalaman Pengguna 20

2.5 Kualitas Layanan..... 22

2.6 Hubungan Pengalaman Pengguna dan Pengingatan Kembali Merek 23

2.7 Hubungan Kualitas Layanan dan Pengingatan Kembali Merek 24

2.8 Kajian Penelitian Terdahulu..... 26

2.9 Kerangka Penelitian 27

BAB III METODA PENELITIAN 29

3.1 Desain Penelitian..... 29

3.2 Metoda Pengumpulan Data 30

3.2.1 Data Primer 30

3.2.2 Data Sekunder 30

3.3 Desain Pengambilan Sampel..... 31

3.3.1 Populasi dan Sampel 31

3.3.2 Metode Pengambilan Sampel..... 31

3.3.3 Unit Sampel..... 32

3.3.4 Ukuran Sampel..... 32

3.3.5 Objek Penelitian..... 33

3.4 Instrumen Penelitian..... 33

3.4.1 Kuesioer 33

3.4.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 34

3.4.2.1 Pengingatan Kembali Merek..... 34

3.4.2.2 Pengalaman Pengguna..... 36

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4.2.3 Kualitas Layanan 38
3.5 Metode Analisis Data 40
3.5.1 Uji Validitas 41
3.5.2 Uji Reliabilitas 42
3.6 Perbandingan Rerata 42
3.7 Regresi Logistik 43
3.8 Profil Perusahaan 43
3.8.1 Gojek 43
3.8.2 Grab 44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Deskripsi Responden 45
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Generasi 47
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Menempuh Pendidikan 48
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Sedang Ditempuh 48
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 49
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan 50
4.1.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan 50
4.2 Uji Validitas 51
4.2.1 Validitas Muka 51
4.2.2 Validitas Isi 52

UNIVERSITAS GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.3 Uji Reliabilitas 54

4.4 Perbandingan Rerata 58

4.4.1 Rerata Pengalaman Pengguna 58

4.4.2 Rerata Kualitas Layanan 60

4.5 Analisis Regresi Logistik 65

4.6 Pengujian Hipotesis 61

4.6.1 Regresi Logistik Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek 62

4.6.2 Regresi Logistik Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek 73

4.6.3 Regresi Logistik Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek 85

4.6.4 Regresi Logistik Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek 94

4.6.5 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian 107

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 112

5.1 Simpulan 112

5.1.1 Perbandingan Rerata Layanan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Ponsel Pintar Daring Gojek dan Grab 112

5.1.2 Pengaruh Pengalaman Pengguna Pada Layanan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Ponsel Pintar Daring Terhadap Pengingatan Kembali Merek 113

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

5.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Layanan Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Ponsel Pintar Daring Terhadap Ingatan Kembali Merek 114

5.2 Implikasi Manajerial 114

5.3 Keterbatasan Penelitian 118

5.4 Saran 118

DAFTAR PUSTAKA 120

LAMPIRAN 124

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Unduhan Aplikasi Gojek dan Grab 2019 5

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu..... 26

Tabel 3.1 Fitur Layanan Paling Sering Digunakan Pengguna Gojek dan Grab 35

Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Pengalaman Pengguna Gojek dan Grab..... 36

Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Kualitas Layanan Gojek..... 38

Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Kualitas Layanan Gojek (Lanjutan Halaman 38)..... 39

Tabel 3.4 Pengukuran Variabel Kualitas Layanan Grab..... 39

Tabel 3.4 Pengukuran Variabel Kualitas Layanan Grab (Lanjutan Halaman 39)..... 40

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Generasi..... 47

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Menempuh Pendidikan..... 48

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Sedang Ditempuh 48

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan 49

Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan 50

Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Penghasilan..... 50

Tabel 4.8 Hasil Uji Nilai *Cronbach's Alpha* Pada Skala Kuesioner Pengalaman Pengguna..... 52

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman Pengguna Gojek..... 55

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman Pengguna Grab..... 56

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Gojek dan Grab 57

Tabel 4.12 Hasil Uji *Paired Samples Statistics* Pengalaman Pengguna Gojek dan Grab 58

Tabel 4.13 Hasil Uji *Paired Samples Statistics* Kualitas Layanan Gojek dan Grab..... 60

Tabel 4.14 Pengodean Variabel Dependen 62

Tabel 4.15 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 62

Tabel 4.16 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 63

Tabel 4.17 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan..... 63

Tabel 4.18 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan..... 64

Tabel 4.19 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 65

Tabel 4.20 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor..... 66

Tabel 4.21 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor..... 66

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.22 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 67

Tabel 4.23 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 68

Tabel 4.24 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 68

Tabel 4.25 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 69

Tabel 4.26 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 70

Tabel 4.27 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman..... 70

Tabel 4.28 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman..... 71

Tabel 4.29 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman ... 71

Tabel 4.30 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman ... 72

Tabel 4.31 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 74

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.32 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 74

Tabel 4.33 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 75

Tabel 4.34 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 76

Tabel 4.35 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 76

Tabel 4.36 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 77

Tabel 4.37 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 77

Tabel 4.38 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 78

Tabel 4.39 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 79

Tabel 4.40 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 80

Tabel 4.41 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 80

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.42 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 81

Tabel 4.43 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman..... 82

Tabel 4.44 *Pseudo R Square* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman..... 82

Tabel 4.45 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman ... 83

Tabel 4.46 *Variables in the Equation* Pada Pengalaman Pengguna Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman ... 84

Tabel 4.47 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 85

Tabel 4.48 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 86

Tabel 4.49 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 86

Tabel 4.50 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 87

Tabel 4.51 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor . 88

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.52 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 88

Tabel 4.53 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 89

Tabel 4.54 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 90

Tabel 4.55 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil . 91

Tabel 4.56 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 91

Tabel 4.57 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 92

Tabel 4.58 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 93

Tabel 4.59 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman 93

Tabel 4.60 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman..... 94

Tabel 4.61 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman ... 94

Tabel 4.62 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Gojek Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman ... 95

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.63 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 96

Tabel 4.64 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 97

Tabel 4.65 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 97

Tabel 4.66 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Makanan 98

Tabel 4.67 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor ... 99

Tabel 4.68 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 100

Tabel 4.69 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 100

Tabel 4.70 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Motor 101

Tabel 4.71 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil ... 102

Tabel 4.72 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 102

Tabel 4.73 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 103

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.74 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Mobil 104

Tabel 4.75 *Omnibus Tests of Model Coefficients* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman 104

Tabel 4.76 *Pseudo R Square* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman..... 105

Tabel 4.77 *Hosmer and Lemeshow Test* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman ... 105

Tabel 4.78 *Variables in the Equation* Pada Kualitas Layanan Grab Terhadap Pengingatan Kembali Merek: Layanan Pengiriman..... 106

Tabel 4.79 Rangkuman Hasil Pengujian H1 108

Tabel 4.80 Rangkuman Hasil Pengujian H2 110

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGINGATAN KEMBALI MEREK LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI PONSEL PINTAR DARING GOJEK DAN GRAB
VONEZYO YUPANZARA D, B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia 2017-2023 1

Gambar 1.2 Pengguna Internet di Indonesia Per Januari 2020 2

Gambar 1.3 Negara Pengguna Aplikasi Perpesanan Kendaraan Per Januari 2020 3

Gambar 1.4 Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi Daring Kawasan Asia Tenggara..... 3

Gambar 1.5 Pangsa Pasar Gojek dan Grab di Indonesia dan Vietnam 2019 4

Gambar 2.1 Model Penelitian 27