

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1.1 Data Penduduk Jakarta Selatan 2014	36
Tabel 3.4.2.1 Operasional Konsep	41
Tabel 3.6.1.1 Uji Validitas	44
Tabel 3.6.2.2 Uji Reliabilitas	45
Tabel 3.6.2.3 <i>Reliability Statistics</i>	46
Tabel 3.6.2.4 <i>Item Statistics</i>	46
Tabel 3.6.2.5 <i>Item – Total Statistics</i>	47
Tabel 3.7.1 Skala Likert	48
Tabel 4.1.3.2 Jabatan dan Tugas Tanggung Jawab PT Go – Jek	54
Tabel 4.2.1 Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2.2 Usia	60
Tabel 4.2.3 Layanan Jasa yang digunakan	61
Tabel 4.1.1 Kebersihan seragam driver Go – Jek	62
Tabel 4.2.1.2 Kerapihan Seragam driver Go – Jek	63
Tabel 4.2.1.3 Kebersihan kendaraan driver Go – Jek	64
Tabel 4.2.2.1 Kemampuan driver Go–Jek dalam berkomunikasi	65
Tabel 4.2.2.2 Keahlian driver Go–Jek dalam memberikan layanan jasa	66
Tabel 4.2.2.3 Keakuratan driver Go – Jek dalam melakukan layanan jasanya	67
Tabel 4.2.2.4 Driver Go – Jek konsisten dalam pelayanan	67
Tabel 4.2.2.5 Driver Go – Jek dapat memanfaatkan aplikasi online dengan baik	68
Tabel 4.2.3.1 Driver Go – Jek cepat dalam menangani keluhan konsumen	69
Tabel 4.2.3.2 Tanggapan driver Go – Jek menangani permintaan konsumen	70
Tabel 4.2.3.3 Kemampuan driver Go - Jek memberikan pelayanan dengan cepat	71
Tabel 4.2.3.4 Driver Go–Jek bekerja sama dengan konsumen dalam hal tata tertib	72
Tabel 4.2.4.1 Keterampilan driver Go – Jek dalam membantu konsumen	73
Tabel 4.2.4.2 Pengetahuan driver Go – Jek dalam menjalankan tugasnya	73
Tabel 4.2.4.3 Driver Go – Jek bekerja dengan profesional	74
Tabel 4.2.4.4 Driver Go – Jek dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen	75
Tabel 4.2.4.5 Driver Go – Jek dapat memberikan keamanan konsumennya	76

Tabel 4.2.4.6 Driver Go – Jek memiliki keahlian teknis yang baik	77
Tabel 4.2.5.1 Ketersediaan driver Go – Jek yang memadai	78
Tabel 4.2.5.2 Driver Go – Jek memberikan perhatian kepada konsumen	79
Tabel 4.2.5.3 Driver Go – Jek memahami apa yang diinginkan oleh konsumen	80
Tabel 4.2.5.4 Driver Go – Jek menjaga hubungan baik kepada konsumen	81
Tabel 4.4.2 Skor dari masing – masing pernyataan	86

