

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Review</i> Penelitian Sejenis Terdahulu .....	10
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel X dan Variabel Y .....	40
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Taksi Bluebird .....	43
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Grabcar .....	44
Tabel 4.1	<i>Driver</i> Taksi Bluebird memberikan penjelasan tentang tarif harga layanan jasanya kepada penumpang dengan baik.....	61
Tabel 4.2	<i>Driver</i> Taksi Bluebird memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang dengan jelas.....	61
Tabel 4.3	<i>Driver</i> Grabcar memberikan penjelasan tentang tarif harga layanan jasanya kepada penumpang dengan baik.....	62
Tabel 4.4	<i>Driver</i> Grabcar memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang dengan jelas .....	62
Tabel 4.5	<i>Driver</i> Taksi Bluebird menanggapi pertanyaan dari penumpang dengan baik (sabar dan tidak bernada tinggi).....	63
Tabel 4.6	<i>Driver</i> Taksi mampu memberikan respon yang cepat terhadap masalah (mencari alternatif jalan lain saat macet) .....	63
Tabel 4.7	<i>Driver</i> Grabcar menanggapi pertanyaan dari penumpang dengan baik (sabar dan tidak bernada tinggi) .....	64
Tabel 4.8	<i>Driver</i> Grabcar mampu memberikan respon yang cepat terhadap masalah (Ex: Mencari alternatif jalan lain saat macet) .....	64
Tabel 4.9	<i>Driver</i> Taksi Bluebird selalu menyapa penumpang dengan ramah saat bertemu .....	64
Tabel 4.10	<i>Driver</i> Taksi Bluebird selalu mematuhi rambu-rambu lalu lintas selama berkendara dengan penumpang.....	65
Tabel 4.11	<i>Driver</i> Taksi Bluebird selalu bersikap sopan selama mengantar penumpang sampai tujuan .....	65
Tabel 4.12	<i>Driver</i> Taksi Bluebird selalu memberikan rasa aman kepada penumpang dengan tidak ngebut saat berkendara (Ex: malam hari saat jalanan sepi). 66	
Tabel 4.13	<i>Driver</i> Grabcar selalu menyapa penumpang dengan ramah saat bertemu .....	66
Tabel 4.14	<i>Driver</i> Grabcar selalu mematuhi rambu-rambu lalu lintas selama berkendara dengan penumpang.....	67
Tabel 4.15	<i>Driver</i> Grabcar selalu bersikap sopan selama mengantar penumpang sampai tujuan .....	67

Tabel 4.16	<i>Driver</i> Grabcar selalu memberikan rasa aman kepada penumpang dengan tidak ngebut saat berkendara (Ex: malam hari saat jalanan sepi) .....	68
Tabel 4.17	<i>Driver</i> Taksi Bluebird selalu memperhatikan setiap saran yang diberikan oleh penumpang.....	68
Tabel 4.18	<i>Driver</i> Taksi Bluebird memberikan perhatian terhadap kenyamanan penumpang saat berkendara .....	69
Tabel 4.19	<i>Driver</i> Grabcar selalu memperhatikan setiap saran yang diberikan oleh penumpang .....	69
Tabel 4.20	<i>Driver</i> Grabcar memberikan perhatian terhadap kenyamanan penumpang saat berkendara .....	70
Tabel 4.21	Kendaraan Taksi Bluebird mudah dikenali.....	70
Tabel 4.22	<i>Driver</i> Taksi Bluebird menggunakan mobil yang bersih dan harum untuk menunjukkan kenyamanan selama berkendara .....	71
Tabel 4.23	<i>Driver</i> Taksi Bluebird selalu berpakaian rapih dan serasi .....	71
Tabel 4.24	Kendaraan Grabcar mudah dikenali.....	72
Tabel 4.25	<i>Driver</i> Grabcar menggunakan mobil yang bersih dan harum untuk menunjukkan kenyamanan selama berkendara .....	72
Tabel 4.26	<i>Driver</i> Grabcar selalu berpakaian rapih dan serasi .....	72
Tabel 4.27	Nilai rata-rata variabel X(Kualitas pelayanan Taksi Bluebird).....	73
Tabel 4.28	Nilai rata-rata variabel X(Kualitas pelayanan Grabcar).....	74
Tabel 4.29	Perusahaan Taksi Bluebird dipercaya dalam melayani kebutuhan berkendara dengan aman dan nyaman.....	75
Tabel 4.30	Perusahaan Taksi Bluebird adalah perusahaan profesional dalam bidang transportasi .....	75
Tabel 4.31	Perusahaan Grabcar dipercaya dalam melayani kebutuhan berkendara dengan aman dan nyaman .....	76
Tabel 4.32	Perusahaan Grabcar adalah perusahaan profesional dalam bidang transportasi .....	76
Tabel 4.33	Perusahaan Taksi Bluebird memiliki layanan yang berkualitas .....	77
Tabel 4.34	Perusahaan Taksi Bluebird memudahkan Masyarakat untuk berkendara dengan mudah dan cepat .....	77
Tabel 4.35	Perusahaan Grabcar memiliki layanan yang berkualitas .....	78
Tabel 4.36	Perusahaan Grabcar memudahkan masyarakat untuk berkendara dengan mudah dan cepat .....	78
Tabel 4.37	<i>Driver</i> Taksi Bluebird bersikap dengan baik selama berkendara .....	79
Tabel 4.38	<i>Driver</i> Taksi Bluebird mampu memberikan pelayanan yang lebih (Ex: menyediakan tissue, opermen dan air mineral saat berkendara) .....	79
Tabel 4.39	<i>Driver</i> Grabcar bersikap dengan baik selama berkendara .....	80
Tabel 4.40	<i>Driver</i> Grabcar mampu memberikan pelayanan yang lebih (Ex: Menyediakan tissue, permen dan air mineral saat berkendara).....	80

Tabel 4.41	Perusahaan Taksi Bluebird sudah dikenal oleh nasional .....	81
Tabel 4.42	Logo perusahaan Taksi Bluebird mudah dikenali masyarakat .....	81
Tabel 4.43	Perusahaan Grabcar sudah dikenal oleh Nasional .....	82
Tabel 4.44	Logo perusahaan Grabcar mudah dikenali oleh masyarakat .....	82
Tabel 4.45	Nilai rata-rata variabel Y (Citra perusahaan Taksi Bluebird) .....	82
Tabel 4.46	Nilai rata-rata Variabel Y (Citra perusahaan Grabcar) .....	83
Tabel 4.47	Interval koefisien korelasi .....	84
Tabel 4.48	Korelasi kualitas pelayanan Taksi Bluebird dengan Citra Perusahaan ....	85
Tabel 4.49	Korelasi kualitas pelayanan Grabcar dengan citra perusahaan .....	86
Tabel 4.50	Korelasi <i>reliability</i> dengan citra perusahaan Taksi Bluebird .....	87
Tabel 4.51	Korelasi <i>reliability</i> dengan citra perusahaan Grabcar .....	87
Tabel 4.52	Korelasi <i>responsiveness</i> dengan citra perusahaan Taksi Bluebird .....	88
Tabel 4.53	Korelasi <i>responsiveness</i> dengan citra perusahaan Grabcar.....	89
Tabel 4.54	Korelasi <i>assurance</i> dengan citra perusahaan Taksi Bluebird .....	89
Tabel 4.55	Korelasi <i>assurance</i> dengan citra perusahaan Grabcar .....	90
Tabel 4.56	Korelasi <i>emphaty</i> dengan citra perusahaan Taksi Bluebird .....	91
Tabel 4.57	Korelasi <i>emphaty</i> dengan citra perusahaan Grabcar .....	91
Tabel 4.58	Korelasi <i>tangible</i> dengan citra perusahaan Taksi Bluebird.....	92
Tabel 4.59	Korelasi <i>tangible</i> dengan citra perusahaan Grabcar .....	93
Tabel 4.60	Model <i>summary</i> .....	94
Tabel 4.61	Tabel <i>Coefficients</i> .....	95
Tabel 4.62	Model <i>Summary</i> .....	96
Tabel 4.63	Tabel <i>coeffisient</i> .....	97
Tabel 4.64	<i>Paired Samples Statistics</i> .....	98
Tabel 4.65	<i>Paired samples correlations</i> .....	98
Tabel 4.66	<i>Paired samples T-test</i> .....	99
Tabel 4.67	<i>Paired samples statistics</i> .....	100
Tabel 4.68	<i>Paired samples correlations</i> .....	100
Tabel 4.69	<i>Paired sample T-test</i> .....	100
Tabel 4.70	Hasil uji seluruh korelasi dimensi Taksi Bluebird .....	116
Tabel 4.71	Hasil uji korelasi seluruh dimensi Grabcar .....	116