

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ketersediaan Jasa Pengiriman .....	4
Gambar 1. 2 Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Selama Pandemi Covid-19 .....	6
Gambar 1. 3 Top Brang Index Jasa Kurir 2018-2021 .....	8
Gambar 1. 4 Faktor-Faktor Pemilihan Jasa Kurir .....	10
Gambar 1. 5 Komentar Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan J&T .....	13
Gambar 1. 6 Komentar Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	14
Gambar 1. 7 Komentar Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T.....	15
Gambar 1. 8 Komentar Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	62
Gambar 3. 1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif.....	79
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T .....	104
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa Ekspedisi J&T .....	105
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	106
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	108
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	109
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	110
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	111
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	112
Gambar 4. 9 Cross Tabulation .....	115
Gambar 4. 10 Outer Model I.....	119
Gambar 4. 11 Outer Model II.....	125
Gambar 4. 12 <i>Outer Model</i> III .....	130
Gambar 4. 13 Inner Model .....	138