

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan JNE	3
Gambar 1. 2 Penetrasi Data pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2017.....	4
Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2018.....	4
Gambar 1. 4 Pertumbuhan E-commerce di Indonesia	6
Gambar 1. 5 Jasa pengiriman terpopuler di Indonesia.....	7
Gambar 1.6 JNE Express Review Konsumen.....	10
Gambar 1.7 Keluhan Konsumen JNE Express	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....	46
Gambar 3.2 Presentase Garis Kontinum	55
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Berapa Kali Menggunakan Jasa JNE.....	65
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	72
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	75
Gambar 4. 8 Histogram Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	77
Gambar 4. 9 Grafik normal P-Plot Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	78
Gambar 4. 10 Scatter plot Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	80