

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Logo Perusahaan .....	2
1.2 Pengguna Internet Indonesia 2020 .....	9
1.3 Keluhan Pengguna Jne Mengenai Kualitas Pelayanan .....	14
1.4 Keluhan Pengguna Jne Mengenai Klaim Barang Rusak Yang Tak Kunjung Ditanggapi Oleh Jne .....	15
1.5 Keluhan Pelanggan Mengenai Pemalsuan Tanda Tangan .....	16
1.6 Tidak Percayanya Pelanggan Terhadap Layanan Jne Yes .....	17
2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	55
3.1 Tahapan panelitian .....	63
3.2 Klasifikais Kategori Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum .....	67
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	77
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	78
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	79
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa JNE .....	80
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan dalam Menggunakan Jasa JNE .....	81
4.7 Posisi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Pada Garis Kontinum .....	87
4.8 Posisi Variabel Kepercayaan Merek ( $X_2$ ) Pada Garis Kontinum .....	91
4.9 Posisi Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) Pada Garis Kontinum .....	94
4.10 Posisi Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) Pada Garis Kontinum .....	99
4.11 Outer Model Structural Equation Modelling .....	100
4.12 Inner Model Structural Equation Modelling .....	107