

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE Express)	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express).....	4
Gambar 1.3 Sepuluh Negara Dengan Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> Tercepat Di Dunia tahun 2019.....	5
Gambar 1.4 Bukti 1 Komplain Pengguna Jasa JNE Express	7
Gambar 1.5 Bukti 2 Komplain Pengguna Jasa JNE Express	7
Gambar 1.6 Bukti 3 Komplain Pengguna Jasa JNE Express	8
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	35
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	42
Gambar 3.2 Garis Kontinum	50
Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia <i>Sumber: Data primer yang diolah, 2021</i>	57
Gambar 4.3 Garis Kontinum Dimensi Tangible	60
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Reability	63
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Repinsiveness.....	65
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Assurance	68
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Emphaty	70
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Recommendation	72
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Refuse	74
Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Purchase	75
Gambar 4.11 Histogram	76
Gambar 4.12 Grafik <i>Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual</i>	77
Gambar 4.13 Diagram Pencar (Scatterplot)	79