

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Pertumbuhan Perusahaan Layanan Kurir di Indonesia | 3 |
| Gambar 1.2 | Service Quality Index 2017 | 4 |
| Gambar 1.3 | Perbandingan Tarif <i>Publish</i> JNE dan Kompetitor Lain 2018 . | 5 |
| Gambar 1.4 | Inovasi Produk Perusahaan Jasa Periode 2018 | 6 |
| Gambar 1.5 | Grafik Transaksi Penjualan KCU Jakarta Periode 2013-2016. | 7 |
| Gambar 1.6 | Grafik Jumlah Komplain Periode 2015-2017..... | 8 |
| Gambar 2.1 | Lima – Tahap Model Proses Pembelian Konsumen..... | 20 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi PT. Tiki JNE | 52 |
| Gambar 4.2 | Rancangan Outer Model | 60 |
| Gambar 4.3 | Hasil Output Diagram Jalur Awal | 61 |
| Gambar 4.4 | Hasil Output Diagram Jalur (Modifikasi) | 62 |
| Gambar 4.5 | Hasil Pengujian Discriminat Validity (<i>Fornell-Lacker Criterium</i>) | 64 |
| Gambar 4.6 | Grafik Pengujian <i>Composite Reability</i> | 67 |
| Gambar 4.7 | Grafik Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> | 68 |
| Gambar 4.8 | Grafik Nilai <i>R-Square Adjusted</i> | 69 |
| Gambar 4.9 | Hasil Uji Bootstrapping..... | 71 |