

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Indeks Jasa Kurir di Indonesia .....	2
Tabel 1.2	Data Penjualan Tahun 2017 sampai 2018.....	4
Tabel 1.3	Peringkat Pengaduan Pelanggan Tahun 2017 dan 2018 .....	6
Tabel 1.4	Data Keluhan Pelanggan Tahun 2017 dan 2018.....	7
Tabel 1.5	Tabel Tarif Kiriman Kilat tahun 2018.....	10
Tabel 1.6	Hasil Prasurvey .....	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas layanan .....	45
Tabel 3.3	Operasional Variabel Citra Perusahaan.....	46
Tabel 3.4	Operasional Variabel Harga.....	46
Tabel 3.5	Instrumen Skala Likert.....	47
Tabel 4.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel Citra Perusahaan.....	66
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel Harga.....	67
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.5	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	70
Tabel 4.6	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	73
Tabel 4.7	Uji <i>Discriminan Validity</i> .....	75
Tabel 4.8	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> .....	76
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Composite Reability</i> .....	77
Tabel 4.10	Output Perhitungan <i>R-square</i> .....	78
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Hipotesis.....	80

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA