

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Flowchart pengiriman barang .....	2
Gambar 1.2 Konsumsi pelanggan ekspedisi .....	3
Gambar 2.1 Model Servqual .....	15
Gambar 2.2 Konsep kepuasan pelanggan .....	22
Gambar 2.3 Manfaat kepuasan pelanggan .....	24
Gambar 2.4 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 2.5 Indikator kualitas layanan .....	42
Gambar 2.6 Bagan kerangka penelitian .....	44
Gambar 3.1 Diagram alur Penelitian .....	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	57
Gambar 4.2 Proses Pelayanan Jasa pengiriman.....	59

