

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Ulasan mengenai pelayanan J&T Express	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	43
Gambar 3.2 Garis Kontinum Kriteria Interpretasi Nilai.....	53
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Kinerja-Harapan Analysis	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidika Terakhir	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa Kurus J&T Expres	63
Gambar 4.6 Garis Kontinum Nilai Harapan Kualitas Pelayanan	67
Gambar 4.7 Garis Kontinum Nilai Kinerja Kualitas Pelayanan.....	72
Gambar 4.8 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	76