

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo J&T Express.....	1
Gambar 1. 2 Logo JNE Express.....	3
Gambar 1. 3 Logo SiCepat Ekspres .....	6
Gambar 1. 4 Logo Shopee Express .....	8
Gambar 1. 5 Tingkat Penetrasi pada e-commerce market di Indonesia (2017-2027).....	10
Gambar 1. 6 Layanan Ekspedisi Populer Pengguna E-Commerce .....	12
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian .....	25
Gambar 2. 2 Model Intensi Pembelian Online Konsumen .....	26
Gambar 2. 3 Elemen Brand Equity .....	30
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 3. 1 Preferensi Pemilihan Jasa Kurir di Johor .....	54
Gambar 3. 2 Preferensi Pemilihan Jasa Kurir E-Commerce.....	55
Gambar 3. 3 Tahapan Penelitian .....	58
Gambar 3. 4 Prosedur Penggunaan MDS .....	62
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Penyaringan Responden .....	67
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan .....	73
Gambar 4. 6 Diagram Pengukuran Nilai Mean MDS.....	80
Gambar 4. 7 Peta Spasial MDS Seluruh Indikator.....	83
Gambar 4. 8 Peta Spasial Dimensi Tangibles .....	88
Gambar 4. 8 Peta Spasial Dimensi Tangibles .....	88
Gambar 4. 9 Peta Spasial Dimensi Reliability .....	90
Gambar 4. 10 Peta Spasial Dimensi Reliability .....	90
Gambar 4. 10 Peta Spasial Dimensi Reliability .....	90
Gambar 4. 11 Peta Spasial Dimensi Assurance .....	94
Gambar 4. 12 Peta Spasial Dimensi Empathy .....	96