

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Produk dan Layanan J&T Express.....	2
Tabel 1. 2 Produk dan Layanan JNE Express.....	4
Tabel 1. 3 Produk dan Layanan SiCepat Ekspres.....	6
Tabel 1. 4 Produk dan Layanan Shopee Express.....	9
Tabel 1. 5 Indonesia's LPI 2018 & 2023 Scores.....	14
Tabel 1. 6 Waktu dan Periode Penelitian.....	21
Tabel 2. 1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL Parasuraman, et al.....	34
Tabel 2. 2 Skripsi Terdahulu.....	39
Tabel 2. 3 Jurnal Nasional.....	41
Tabel 2. 4 Jurnal Internasional.....	44
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	56
Tabel 3. 2 Pengukuran Nilai Stress.....	64
Tabel 4. 1 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	67
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	70
Tabel 4. 3 Output Cross Tabulation dengan Karakteristik Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Usia.....	74
Tabel 4. 4 Output Cross Tabulation dengan Karakteristik Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Usia.....	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4. 7 Pengukuran Nilai Mean Analisis Multidimensional Scaling (MDS).....	79
Tabel 4. 8 Analisis Multidimensional Scaling.....	81
Tabel 4. 9 Hasil Stress Value dan R-Square.....	82
Tabel 4. 10 Titik Koordinat Keempat Layanan Kurir.....	84
Tabel 4. 11 Titik Koordinat Setiap Indikator Dimensi Variabel.....	87
Tabel 4. 12 Jarak Euclidean Indikator Dimensi Tangibles.....	89
Tabel 4. 13 Jarak Euclidean Indikator Dimensi Reliability.....	91
Tabel 4. 14 Jarak Euclidean Indikator Dimensi Responsiveness.....	93
Tabel 4. 15 Jarak Euclidean Indikator Dimensi Assurance.....	95
Tabel 4. 16 Jarak Euclidean Indikator Dimensi Empathy.....	97
Tabel 4. 17 Tabel Ringkasan Peringkat Analisis Spasial dan Jarak Euclidean.....	99