

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT Wahana Prestasi Logistik.....	2
Gambar 1. 2 Logo Wahana Express	3
Gambar 1. 3 Daftar Negara Pertumbuhan E-commerce Tercepat di Dunia	4
Gambar 1. 4 Pertumbuhan E-commerce di Indonesia	5
Gambar 1. 5 Jasa Pengiriman Favorit.....	6
Gambar 1. 6 Capture artikel.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	40
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	47
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi Tangible (bukti fisik).....	60
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi Reliability	64
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi Responsiveness (daya tanggap)	67
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi Assurance (jaminan).....	71
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi empathy (empati).....	74
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	75
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi Niat Beli Ulang.....	77
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi Konfirmasi Harapan.....	79
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai dimensi Konfirmasi Harapan.....	81

Gambar 4. 14 Garis Kontinum Persentase Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
Gambar 4. 15 Histogram.....	83
Gambar 4. 16 Uji Normal Probability Plot	84
Gambar 4. 17 Grafik Scatter Plot.....	85