

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Pengiriman Anteraja.....	1
Gambar 1.2 Jenis Layanan Anteraja	2
Gambar 1.3 Logo Perusahaan	3
Gambar 1.4 Jasa Pengiriman Paket di Indonesia	3
Gambar 1.5 Jumlah Aduan dari Perusahaan Jasa Ekspedisi Tahun 2021	4
Gambar 1.6 Hasil Pra-Survei Kepuasan Konsumen Anteraja di Bandung.....	5
Gambar 1.7 Keluhan Konsumen Anteraja pada Media Sosial.....	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	43
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	52
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Dalam Menggunakan Jasa Layanan Anteraja per Bulan.....	61
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	67
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Ketepatan Pengiriman.....	77
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Ketepatan Pengiriman.....	81
Gambar 4. 7 Histogram.....	82
Gambar 4. 8 Grafik Normal Probability Plot.....	82
Gambar 4. 10 Diagram Scatterplot	85