

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Logo JNE.....                                                                  | 1   |
| Gambar 1.2 JNE meraih penghargaan Courier Of The Year .....                               | 2   |
| Gambar 1.3 Free Trade Zone Area Batam .....                                               | 3   |
| Gambar 1.4 Keluhan JNE di Batam tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan<br>Konsumen ..... | 4   |
| Gambar 1.5 Keluhan konsumen JNE tentang Harga dan kepuasan.....                           | 4   |
| Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....                                                       | 44  |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....                                                       | 65  |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....                                  | 84  |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....                            | 85  |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                            | 86  |
| Gambar 4.5 Permodelan Awal .....                                                          | 92  |
| Gambar 4.6 Model Bootstrapping.....                                                       | 100 |