

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Self Service Machine.....	4
Gambar 1.2 Penghargaan Service Quality Award.....	4
Gambar 1.3 Jasa Pengiriman Terpopuler di Indonesia.....	5
Gambar 1.4 Pra Survey.....	6
Gambar 1.5 Komplain Konsumen.....	6
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktur 1.....	36
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur 2.....	40
Gambar 4.1 Responden berdasarkan usia.....	38
Gambar 4.2 Responden berdasarkan pekerjaan.....	38
Gambar 4.3 Responden berdasarkan pendapatan.....	39
Gambar 4.4 Tahap 1 Analisis Jalur.....	48
Gambar 4.5 Tahap 2 Analisis Jalur.....	51
Gambar 4.6 Struktur Analisis Jalur Tahap 1 dan 2.....	52