

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra-survey <i>Customer Experience</i> pada Jasa Pengiriman JNE..	4
Gambar 1.2 Hasil Pra-survey Kualitas Pelayanan pada Jasa Pengiriman JNE .....	5
Gambar 1.3 Hasil Pra-survey Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE ..	5
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	23
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 1 .....	32
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 2 .....	33
Gambar 3.3 Struktur Akhiran Analisis Jalur .....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	55
Gambar 4.2 Tahap 1 Analisis Jalur.....	58
Gambar 4.3 Tahap 2 Analisis Jalur.....	62
Gambar 4.4 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 Tahap 2 .....	64