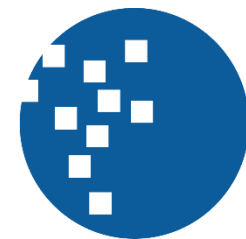


***Analisis Pengaruh *Order Accuracy*, *Order Condition*, *Timeliness*,
Order Discrepancy Handling terhadap *Customer Satisfaction* dan
Customer Loyalty pada Pengguna Layanan SiCepat Ekspres***



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Michael Henderson Dalima

00000071301

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

Analisis Pengaruh Order Accuracy, Order Condition, Timeliness, Order Discrepancy Handling terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Pengguna Layanan SiCepat Ekspres



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Michael Henderson Dalima

00000071301

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Michael Henderson Dalima

Nomor Induk Mahasiswa : 00000071301

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna Layanan SiCepat Ekspres

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 08 Desember 2025



(Michael Henderson Dalima)

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Michael Henderson Dalima
NIM : 00000071301
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Analisis Pengaruh Logistic Service Quality
terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada Pengguna
Layanan SiCepat Ekspres

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan
Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir*(pilih salah
satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam
menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks
pertama saja
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk
pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun
dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang
diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan
Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk
kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI
dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya
sendiri

Tangerang, 08 Desember 2025



Tanda tangan

(Michael Henderson Dalima)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Layanan SiCepat Ekspres

Oleh

Nama : Michael Henderson Dalima

NIM : 00000071301

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 08 Desember 2025

Pembimbing



Felix Sutisna, S.E., M.M

NIDN: 0307067701

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Analisis Pengaruh *Order Accuracy*, *Order Condition*, *Timeliness*, *Order Discrepancy Handling* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Pengguna Layanan SiCepat Ekspres

Oleh

Nama : Michael Henderson Dalima
NIM : 00000071301
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 17 Desember 2025

Pukul 12.30 s.d 14.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Penguji

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR
NIDN: 0305027607

Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
NIDN: 0323047801

Pembimbing

Ketua Sidang

Felix Sutisna, S.E., M.M.
NIDN:0307067701

Prof. Dr. Florentina Kurniasari T, S.Sos., MBA
NIDN: 0314047401

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Michael Henderson Dalima
NIM : 00000071301
Program Studi : Manajemen
Jenjang : D3/S1/S2* (coret salah satu)
Judul Karya Ilmiah : Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Layanan SiCepat Ekspres

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa* (pilih salah satu):

- ☐ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☒ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 08 Desember 2025



(Michael Henderson Dalima)

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Pengaruh Logistic Service Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada Pengguna Layanan SiCepat Ekspres”** dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Felix Sutisna, S.E., M.M., selaku Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kebersamaan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian sehingga penulis memperoleh data yang diperlukan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Tangerang, 08 Desember 2025



(Michael Henderson Dalima)



Analisis Pengaruh *Order Accuracy, Order Condition, Timeliness, Order Discrepancy Handling* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Pengguna Layanan SiCepat Ekspres

(Michael Henderson Dalima)

ABSTRAK

Pertumbuhan industri logistik di Indonesia mendorong perusahaan ekspedisi untuk meningkatkan kualitas layanan agar mampu mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. SiCepat Ekspres menjadi salah satu penyedia layanan logistik yang banyak digunakan masyarakat, namun berbagai fenomena seperti keterlambatan pengiriman, kesalahan informasi pelacakan, dan keluhan terhadap layanan aplikasi digital menunjukkan adanya tantangan pada kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Logistics Service Quality (LSQ) terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada pengguna layanan SiCepat Ekspres. Dimensi LSQ yang diuji meliputi order accuracy, order condition, timeliness, dan order discrepancy handling. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 217 responden individu pengguna layanan SiCepat Ekspres. Pengolahan data dilakukan menggunakan Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi LSQ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction, sedangkan Customer Satisfaction terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty. Selain itu, Customer Satisfaction terbukti memediasi hubungan antara LSQ dan Customer Loyalty. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan logistik, baik dari aspek ketepatan waktu, akurasi pesanan, kondisi barang, maupun penanganan ketidaksesuaian, berperan penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan SiCepat Ekspres.

Kata kunci: *Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SiCepat Ekspres*

***Analysis of the Effects of Order Accuracy, Order Condition,
Timeliness, and Order Discrepancy Handling on Customer
Satisfaction and Customer Loyalty among SiCepat Ekspres Service
Users.***

(Michael Henderson Dalima)

ABSTRACT

The growth of the logistics industry in Indonesia has encouraged shipping service providers to continuously improve service quality in order to remain competitive. SiCepat Ekspres is one of the most widely used logistics services; however, issues such as delivery delays, inaccurate tracking information, and complaints related to the digital application indicate challenges in maintaining service quality. This study aims to analyze the effect of Logistics Service Quality (LSQ) on Customer Satisfaction and Customer Loyalty among SiCepat Ekspres users. The LSQ dimensions examined in this research include order accuracy, order condition, timeliness, and order discrepancy handling. A quantitative approach was employed using a survey method involving 217 individual users of SiCepat Ekspres. The data were analyzed using Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to examine the relationships among variables. The results show that all LSQ dimensions have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, and Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Furthermore, Customer Satisfaction is proven to mediate the relationship between LSQ and Customer Loyalty. These findings indicate that improving logistics service quality particularly in terms of delivery timeliness, order accuracy, package condition, and discrepancy handling, plays a crucial role in enhancing customer satisfaction and fostering customer loyalty toward SiCepat Ekspres.

Keywords: *Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SiCepat Ekspres*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Batasan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Tinjauan Teori	15
2.1.1 Manajemen Operasional	15
2.1.2 Logistik	15
2.1.3 Quality Management	16
2.1.4 Service Quality (SERVQUAL)	16
2.1.5 Logistic Service Quality (LSQ)	17
2.1.2.1 Order Accuracy	18
2.1.2.2 Order Condition	18
2.1.2.3 Timeliness	19
2.1.2.4 Order Discrepancy Handling	19

2.1.6 Customer Satisfaction	21
2.1.7 Customer Loyalty	22
2.2 Model Penelitian	23
2.3 Hipotesis Penelitian	23
2.3.1 Pengaruh Order Accuracy terhadap Customer Satisfaction	24
2.3.2 Pengaruh Order Condition terhadap Customer Satisfaction	24
2.3.3 Pengaruh Timeliness terhadap Customer Satisfaction	25
2.3.4 Pengaruh Order Discrepancy Handling terhadap Customer Satisfaction	25
2.3.5 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	26
2.4 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
3.2 Desain Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.1.1 Element	35
3.3.1.2 Sampling Unit	36
3.3.1.3 Extent	36
3.3.1.4 Time	36
3.3.2 Sampel	37
3.3.2.1. Nonprobability Sampling	38
3.3.2.1.1 Convenience Sampling	38
3.3.2.1.2 Judgmental Sampling	39
3.3.2.1.3 Quota Sampling	39
3.3.2.1.4 Snowball sampling	40
3.3.2.2 Probability Sampling	40
3.3.2.2.1 Simple Random Sampling	40
3.3.2.2.2 Systematic Sampling	41
3.3.2.2.3 Stratified Sampling	41
3.3.2.2.4 Cluster Sampling	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43

3.5 Operasionalisasi Variabel	45
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas (Pretest).....	52
3.6.1.1 Uji Validitas	52
3.6.1.1.1 Factor Analysis.....	52
3.6.1.1.2 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Bartlett's Test of Sphericity... ..	53
3.6.1.1.3 Anti-Image Correlation Matrix	53
3.6.1.1.4 Factor Loading of Component Matrix	53
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	54
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas (Smart PLS)	54
3.6.2.1 Uji Validitas	55
3.6.2.1.1 Validitas Konvergen.....	55
3.6.2.1.2 Validitas Diskriminan	56
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	57
3.6.3 Analisis Data Penelitian	58
3.6.3.1 Structural Equation Model (SEM) untuk Main-Test	59
3.6.3.2 Structural Equation Model Variable	59
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Karakteristik Responden.....	66
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan SiCepat Ekspres.....	66
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan SiCepat Ekspres dalam 2 bulan.....	67
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan SiCepat Ekspres.....	68
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan SiCepat Ekpress.....	71
4.1.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	72

4.1.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengirim atau Menerima Barang Ke Daerah Mana dengan Layanan SiCepat Ekspres	73
4.2 Analisis Statistik	73
4.2.1 Penilaian Terhadap Order Accuracy	74
4.2.2 Penilaian Terhadap Order Condition	76
4.2.3 Penilaian Terhadap Timeliness	77
4.2.4 Penilaian Terhadap Order Discrepancy Handling	80
4.2.5 Penilaian Terhadap Customer Satisfaction	83
4.2.6 Penilaian Terhadap Customer Loyalty	85
4.3 Uji Instrumen <i>Pre Test</i> (SPSS)	87
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre Test</i>	88
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre Test</i>	91
4.4 Uji Instrumen <i>Main Test</i> (SmartPLS)	92
4.4.1 Uji Measurement Model	93
4.4.2 Uji Structural (Inner) Model	98
4.5 Uji Hipotesis	100
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian	103
4.6.1 Pengaruh Order Accuracy terhadap Customer Satisfaction pada layanan SiCepat Ekspres	103
4.6.2 Pengaruh Order Condition terhadap Customer Satisfaction pada layanan SiCepat Ekspres	104
4.6.3 Pengaruh Timeliness terhadap Customer Satisfaction pada layanan SiCepat Ekspres	105
4.6.4 Pengaruh Order Discrepancy Handling terhadap Customer Satisfaction pada layanan SiCepat Ekspres	106
4.6.5 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada layanan SiCepat Ekspres	107
4.7 Implikasi Manajerial	109
4.7.1 Upaya Meningkatkan Pengaruh Order Accuracy terhadap Customer Satisfaction	109
4.7.2 Upaya Meningkatkan Pengaruh Order Condition terhadap Customer Satisfaction	110
4.7.3 Upaya Meningkatkan Pengaruh Timeliness terhadap Customer Satisfaction	110

4.7.4 Upaya Meningkatkan Pengaruh Order Discrepancy Handling terhadap Customer Satisfaction	111
4.7.5 Upaya Meningkatkan Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Simpulan.....	113
5.2 Saran.....	114
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	114
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	115
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	123



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-Rata Transaksi, Persentase Layanan, dan Persentase Metode Pemesanan Perusahaan Ekspedisi Kurir Menurut Nasional (2024).....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 4.1 Skala Interval Deskriptif	74
Tabel 4.2 Responden Variabel <i>Order Accuracy</i> (OA).....	74
Tabel 4.3 Responden Variabel <i>Order Condition</i> (OC)	76
Tabel 4.4 Responden Variabel <i>Timeliness</i> (TL)	77
Tabel 4.5 Responden Variabel <i>Order Discrepancy Handling</i> (ODH).....	80
Tabel 4.6 Responden Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (CS).....	83
Tabel 4.7 Responden Variabel <i>Customer Loyalty</i> (CL).....	85
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	88
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	91
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas <i>Main Test</i>	94
Tabel 4.11 Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas <i>Main Test</i> setelah penghapusan Indikator	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Diskriminan <i>Main Test Cross Loading</i>	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Diskriminan Main Test <i>fornell-larcker criterion</i>	97
Tabel 4.14 Hasil Uji Diskriminan <i>Main Test Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	97
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>R-square</i>	98
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>F-square</i>	99
Tabel 4.17 Hasil Uji Bootstrapping Main Test	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Profil Usaha Ekspedisi & Kurir Nasional (2023)	2
Gambar 1.2 Aplikasi J&T Ekspres Indonesia	7
Gambar 1.3 Aplikasi My JNE Sumber: Play Store (2025)	8
Gambar 1.4 Aplikasi SiCepat Ekspres	9
Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 3.1 LOGO SI CEPAT	29
Gambar 3.2 Klasifikasi Desain Penelitian	32
Gambar 3.3 Prosedur Analisis PLS-SEM	61
Gambar 4.1 Diagram Pengalaman Menggunakan SiCepat Ekspres	66
Gambar 4.2 Diagram Pengalaman Menggunakan SiCepat Ekspres dalam 2 Bulan	67
Gambar 4.3 Diagram Pengalaman Penggunaan Layanan SiCepat Ekspres	68
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Gambar 4.7 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Gambar 4.8 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Layanan SiCepat Ekspres ..	71
Gambar 4.9 Diagram Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	72
Gambar 4.10 Diagram Responden Berdasarkan Mengirim atau Menerima Barang Ke Daerah Mana dengan Layanan SiCepat Ekspres	73
Gambar 4.11 Hasil <i>Measurement Model</i>	93
Gambar 4.12 Hasil Uji Hipotesis	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase <i>Similarity</i>	123
Lampiran B Formulir Bimbingan	127
Lampiran C Formulir Penggunaan <i>Artificial Intelligence</i>	128
Lampiran D Jurnal Utama.....	130
Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre Test</i>	149
Lampiran F Hasil Olah Data <i>Main Test</i>	153
Lampiran G Kuesioner.....	155

