

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi RIM	15
Gambar 3.1 : Tahapan Generik Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	29
Gambar 3.2 : Model Proses Pasca Pembelian Konsumen	30
Gambar 3.3 : Konsep Kepuasan Konsumen	32
Gambar 3.4 : Model Kepuasan / Ketidakpuasan Konsumen	43
Gambar 3.5 : Penyebab Tidak Terpenuhinya Harapan Konsumen.....	44
Gambar 3.6 : Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 5.1 : Diagram Lajur Korelasi dan Hipotesis.....	77