

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Matriks Proses Jasa .....	24
Gambar 3.2	Manfaat kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa .....	26
Gambar 3.3	Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa.....	28
Gambar 3.4	Model Kualitas Jasa .....	30
Gambar 3.5	Sistem Pemasaran Sederhana .....	38
Gambar 5.1	Histogram Frekuensi Variabel Kualitas Teknis.....	70
Gambar 5.2	Histogram Frekuensi Variabel Kualitas Fungsional .....	72
Gambar 5.3	Histogram Frekuensi Variabel Citra perusahaan .....	74
Gambar 5.4	Histogram Frekuensi Variabel Intensi Penggunaan Kembali..	76
Gambar 5.5	Grafik NPP Regresi Variabel Kualitas Teknis .....	78
Gambar 5.6	Grafik NPP Regresi Variabel Kualitas Fungsional .....	84
Gambar 5.7	Grafik NPP Regresi Variabel Citra Perusahaan .....	90
Gambar 5.8	Grafik NPP Regresi Variabel X1, X2 dan X3 .....	96
Gambar 5.9	Grafik Scatterplot .....	102



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA