

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Struktur Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan.....	15
Gambar	3.1	Konsep kepuasan pelanggan	29
Gambar	3.2	Elemen <i>People, Process, dan Physical Evidence</i> dalam Bauran Pemasaran Jasa.....	41
Gambar	3.3	Kerangka Konsep Kepuasan Pelanggan.....	64
Gambar	4.1	Diagram Kartesius.....	76
Gambar	5.1	Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan	82
Gambar	5.2	Analisis Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	83
Gambar	5.3	Analisis Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan	84
Gambar	5.4	Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Penghasilan	85
Gambar	5.5	Analisis Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Kebersihan	86
Gambar	5.6	Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kinerja (<i>Importance and Performance Analysis Matrix</i>)....	87
Gambar	5.7	Disrtibusi Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan.....	96