

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan.....	9
Gambar 2.2 Point Of View.....	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi.....	12
Gambar 3.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	33
Gambar 4.1 Uji Validitas.....	41
Gambar 4.2 Uji Reliabilitas.....	44
Gambar 4.4 Hasil Perhitungan Bobot.....	46
Gambar 4.5 Hasil Perhitungan Mean.....	47
Gambar 4.6 Kesenjangan antara Persepsi dengan Ekspektasi.....	50

UNIVERSITAS
MERCU BUANA