

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Pelanggan hotel Shangri-La Jakarta	4
Gambar 1.2. Presentase Komplain dan Kepuasan Pelanggan	5
Gambar 1.3. Jumlah Pelanggan Baru hotel Shangri-La Jakarta.....	6
Gambar 1.4. Tingkat Hunian Kamar dibanding Kompetitor	6
Gambar 2.1. Keputusan Pembelian.....	18
Gambar 2.2. Perilaku Pembelian.....	21
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1. Jumlah Pelanggan.....	38
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

