

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi bank bjb Cabang Balaraja .....	17
Gambar 2.2 Proses bisnis bank bjb (Pembukaan Rekening) .....	21
Gambar 3.1 Konsep Model Kualitas Pelayanan .....	25
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran .....	34

