

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Penjualan Mobil all Categories 2015 – 2017	2
1.2 Grafik Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2015, 2016, 2017	6
1.3 Grafik Kepuasan pelanggan pada Dealer Mazda Serpong, Tangerang 2017	7
1.4 Grafik Hasil Survey Pendahuluan Loyalitas Pelanggan Pada Dealer Mazda Serpong Tangerang	9
2.1 Kerangka Pemikiran	66
3.1 Model Koefisien Jalur	89
4.1 Struktur Organisasi PT. Nusantara Batavia Motor Mazda, Serpong, Tangerang	102
4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin	111
4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	112
4.4 Profil Responden Berdasarkan Kepemilikan Mobil	113
4.5 Model Koefisien Jalur	119
4.6 Output Model Struktural	127

UNIVERSITAS
MERCU BUANA