

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Bersih PT Balai Pustaka (Persero) tahun 2013-2017 .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	79
Gambar 4.2 Model Antar Konstruk Kepuasan Pelanggan .....	94
Gambar 4.3 Model nilai t-Value Konstruk Kepuasan Pelanggan .....	95
Gambar 4.4 Model Konstruk Kepuasan Pelanggan Sebelum Modifikasi.....	108
Gambar 4.5 Model Konstruk Kepuasan Pelanggan Setelah Modifikasi.....	109
Gambar 4.6 CFA II <i>Structural Model Estimates</i> .....	114
Gambar 4.7 CFA II <i>Structural Model t-Value</i> .....	114

