

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Pertumbuhan Kendaraan Tahun 2008 - 2017.....	1
Gambar 1.2 Volume lalu lintas Tahun 2016 & 2017 Ruas Tol Tertinggi ...	3
Gambar 1.3 Volume lalu lintas Tahun 2016 & 2017 Ruas Tol Cawang	4
Gambar 2.1 Hubungan <i>Service Quality</i> – <i>Customer Satisfaction</i>	22
Gambar 2.2 Hubungan <i>Service Quality Toll Road</i> - <i>Customer Satisfaction</i>	23
Gambar 2.3 Hubungan <i>CRM</i> – <i>Customer Satisfaction</i>	24
Gambar 2.4 Hubungan <i>Customer Experience</i> – <i>Customer satisfaction</i>	25
Gambar 2.5 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> – <i>Repurchase Intention</i>	26
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 3.1 Tahapan Metode Penelitian	30
Gambar 4.1 Konstruk Variable <i>Service Quality</i> (X1)	56
Gambar 4.2 Konstruk Variable CRM (X2)	57
Gambar 4.3 Konstruk Variable <i>Customer Experience</i> (X3)	58
Gambar 4.4 Konstruk Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y1)	59
Gambar 4.5 Konstruk Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y2)	60
Gambar 4.6 Model Keseluruhan Variabel	62
Gambar 4.7 <i>Structural Model Estimates</i>	65
Gambar 4.8 <i>Structural Model t-Value</i>	65
Gambar 4.9 Output Model Persamaan Struktural.....	66
Gambar 4.10 Diagram Jalur Model Struktural <i>Estimates</i>	67
Gambar 4.11 Diagram Jalur Model Struktural <i>Estimates</i>	70
Gambar 4.12 Output Pengaruh Tidak Langsung	70