

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Jumlah Quantity Panjang Order .....	3
Gambar 1.2.	Jumlah Customer PT. Bando Indonesia .....	3
Gambar 1.3	Keluhan Pelanggan .....	3
Gambar 2.1.	Kerangka Berfikir Teoritis .....	21
Gambar 2.2.	Dimensionalisasi Variabel Berwujud .....	21
Gambar 2.3.	Dimensionalisasi Variabel Keandalan .....	22
Gambar 2.4.	Dimensionalisasi Variabel Responsif .....	22
Gambar 2.5.	Dimensionalisasi Variabel Jaminan .....	23
Gambar 2.6.	Dimensionalisasi Variabel Empati .....	23
Gambar 2.7.	Indikator Dari Nilai Pelanggan .....	24
Gambar 2.8.	Indikator Dari Nilai Kepuasan Pelanggan .....	24
Gambar 3.1.	Path Diagram .....	34
Gambar 3.2.	Kerangka Penelitian .....	41
Gambar 4.1.	Konfirmatori Faktor Analisis Eksogen .....	49
Gambar 4.2.	Konfirmatori Faktor Analisis Endogen .....	51
Gambar 4.3.	Hasil Uji Struktural Model .....	53

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA