DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan.....2
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan Outlet Jabodetabek.....2
Gambar 1.3 Penurunan Jumlah Pelanggan.....3
Gambar 1.4 Data Komplen Pelanggan.....6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....29
Gambar 3.1 Hubungan Variabel denan Tiap Indikator.....35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BMW.....47
Gambar 4.2 Flow of Works PT. BMW.....50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....51
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....52
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....53
Gambar 4.6 Rancangan Outer Model.....58
Gambar 4.7 Convergent Validity.....59
Gambar 4.8 Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (*Path Coefficients*).....69
Gambar 4.9 Hasil Uji *Bootstrapping*.....70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://mercubuana.ac.id/