

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual	17
Gambar 2.2 Diagram Kartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	37
Gambar 4.1 Matriks Diagram Kartesius	59