

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT Saritama Food Processing .....	8
Gambar 3.1	Model Kualitas Produk .....	20
Gambar 3.2	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
Gambar 3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	25
Gambar 3.4	Model Kepuasan/ Ketidakpuasan Pelanggan .....	28
Gambar 3.5.	Penyebab Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan .....	35
Gambar 3.6	Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 4.1	Diagram Kartesius .....	44
Gambar 5.1	Penyebaran Responden .....	46
Gambar 5.2	Tingkat Jabatan Responden .....	47
Gambar 5.3	Tingkat Pendidikan Responden .....	48
Gambar 5.4	Tingkat Pengetahuan Tentang Produk .....	49
Gambar 5.5	Jumlah Pemakaian Produk (dalam kuantiti per tahun) ...	49
Gambar 5.6	Diagram Kartesius .....	62

MERCU BUANA