

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar 3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 3.3 Lima Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	25
Gambar 3.4 Zone of Tolerance.....	26
Gambar 3.5 Hubungan loyalitas konsumen kepada kemakmuran perusahaan.....	33
Gambar 3.6 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.7 Flowchart Langkah-Langkah Pelaksanaan Penelitian.....	38
Gambar 5.1 Uji Normalitas.....	67



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA