

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	48
Gambar 4. 1 Diagram kartesius penilaian kepuasan pelanggan.....	85
Gambar 4. 2 Diagram kartesius matriks kepentingan dan performa.....	85

