

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 3.1 | Model Kepuasan-Ketidakpuasan Pelanggan | 29 |
| Gambar 3.2 | Konsep Kepuasan Pelanggan | 32 |
| Gambar 3.3 | Pembentukan Kepuasan-Ketidakpuasan Pelanggan | 34 |
| Gambar 3.4 | Proses Penangan Keluhan | 42 |
| Gambar 3.5 | Skema Kerangka Pemikiran | 48 |
| Gambar 5.1 | Penyebaran Plot Uji Normalitas | 80 |
| Gambar 5.2 | Scatterplot | 82 |



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A