

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Sertifikat yang diraih Perusahaan.....	9
Gambar 2.2. Gambar salah satu kegiatan sosial Perusahaan	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	17
Gambar 2.4 Grafik Pertumbuhan Armada.....	21
Gambar 2.5. Peta Wilayah Operasional Armada Perusahaan.....	24
Gambar 3.1. Model Persepsi Kualitas Jasa.....	33
Gambar 3.2. Kualitas Jasa menurut Definisi.....	34
Gambar 3.3. Macam Kualitas Penentu Kualitas Jasa.....	35
Gambar 3.4. Diagram konsep kepuasan pelanggan.....	45
Gambar 3.5. Diagram Proses Kepuasan Pelanggan.....	45
Gambar 3.6. Diagram Kesenjangan yang dirasakan oleh Pelanggan.....	46
Gambar 3.7. Diagram Customer Gap.....	46
Gambar 3.8. Flowchart Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 3.9. Flowchart Proses Penelitian.....	53