

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Siklus Kepuasan Pelanggan	9
Gambar 2.2. Quality Benefits Chain	10
Gambar 2.3. Analisis Lima Kesenjangan	17
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. Anuttara Teknik	22
Gambar 3.2. Kerangka Konseptual Penelitian	25