

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Hasil Presentase Kepuasan Pelanggan Icon+	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 <i>Importance-Performance Matrix</i>	32
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	34
Gambar 3.3 Langkah-Langkah Penelitian	36
Gambar 4.1 <i>Importance-Performance Matrix</i>	47
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Presepsi Terhadap Harapan	49

