

Daftar Gambar

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL..... | 11 |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan | 42 |
| Gambar 4.2 Diagram Kartesius Matriks Kepentingan dan Performa | 43 |

