

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Diagram Cartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| Gambar 2.2 kerangka pemikiran | 28 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian | 35 |
| Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan | 61 |
| Gambar 4. 2 Diagram <i>Kartesius Matriks</i> Kepentingan dan Performa..... | 61 |

