

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Kualitas Jasa	10
Gambar 2. 2. Customer Satisfaction Model.....	15
Gambar 2. 3. Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	15
Gambar 2. 4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2. 5. Faktor Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 2. 6. Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. 1. Langkah-Langkah Penelitian.....	39

