DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konseptual Kepuasan Pelanggan 16
Gambar 2. 2 Bagan Model Kesenjangan Untuk Kualitas Jasa 19
Gambar 2. 3 Diagram *Kartesius* 22
Gambar 3. 1 Diagram *Kartesius* 36
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian 38
Gambar 4. 1 Gambar Diagram Kartesius Dimensi *Tangible* 49
Gambar 4. 2 Gambar Diagram Kartesius Dimensi *Reliability* 50
Gambar 4. 3 Gambar Diagram Kartesius Dimensi *Responsiveness* 51
Gambar 4. 4 Gambar Diagram Kartesius Dimensi *Assurance* 52
Gambar 4. 5 Tabel Diagram Kartesius Dimensi *Empathy* 53
Gambar 4. 6 Tabel Diagram Kartesius Semua Dimensi 53