DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Keluhan Konsumen 6

Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Baraya Travel Periode Tahun 2012, 2013 & 2014 7

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan 45

Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian 51

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran 62

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT.Baraya Travel 70

Gambar 3.2 Kuva Hipotesis 87

Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan 89

Gambar 4.1 Diagram Jalur 106