

## Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan .....	17
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	54
Gambar 2.3 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan .....	57
Gambar 2.4 Paradigma Kerangka Pemikiran .....	69
Gambar 3.1 Kurva hipotesis .....	86

