

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	halaman
1. Model konseptual kualitas pelayanan dan model analisa gap . . . . .	6
2. Penilaian konsumen tentang kualitas dan kepuasan . . . . .	9
3. Kerangka pemikiran . . . . .	15
4. Hubungan bisnis PT. Trimatra Tatagraha, kontraktor sipil dan pemilik . . . . .	17
5. Struktur organisasi PT. Trimatra Tatagraha . . . . .	28
6. Pemetaan variable penelitian PT. Trimatra Tatagraha vs PT. Super Bangunan . . . . .	32
7. Pemetaan variable Penelitian PT. Trimatra Tatagraha vs PT. Indal Extrution . . . . .	34