

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Model Konseptual dari Pelayanan Jasa dan model Analisis Gap	15
2. Persepsi Konsumen Tentang Kualitas dan Kepuasan	24
3. Model Interaksi Manusia dan Lingkungan	30
4. Mutu Produk dan Mutu Pelayanan	48
5. Kerangka Pikir Penelitian	65