

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Perbandingan revenue farmasi terhadap GOR.....	10
Gambar 2.1 : The Service Triangle.....	28
Gambar 2.2 : Hirarki Kepuasan Pelanggan.....	32
Gambar 2.3 : Ketidakpuasan Pelanggan.....	35
Gambar 2.4 : Kuadran Kartesius.....	37
Gambar 2.5 : Kerangka Teoritis.....	60
Gambar 2.6 : Kerangka Konsep.....	71
Gambar 2.7 : Hipotesis Penelitian.....	61
Gambar 4.1 : Model Struktur Penelitian.....	100
Gambar 4.2 : Model Standar Solution.....	106