

DAFTAR GAMBAR

Gambar	hal
1. Model Konseptual Gap Kualitas Pelayanan.	19
2. Identifikasi Loyalitas Konsumen.	34
3. Kerangka Pikir Penelitian.	36
4. Diagram Kartesius Dimensi Jasa.	59
5. Diagram Kartesius Dimensi Barang.	69