

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Model <i>Perceived Service Quality</i>	15
2.	<i>Customer satisfaction model</i>	16
3.	Kerangka penelitian	26
4.	Struktur organisasi Consumer Cards Group Bank Mandiri	43
5.	Hasil uji normalitas semua variabel dimensi kualitas produk dan kualitas pelayanan kartu kredit Mandiri	50
6.	Hasil uji normalitas semua variabel dimensi kualitas produk dan kualitas pelayanan kartu kredit Citibank	50
7.	Hasil uji normalitas semua variabel dimensi kualitas produk dan kualitas pelayanan kartu kredit BCA	51
8.	Hasil uji normalitas semua variabel dimensi kualitas produk dan kualitas pelayanan gabungan 3 kartu kredit	51