

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Distribusi jumlah persalinan pertahun	9
Gambar 1.2 : Distribusi jumlah pelanggan perbulann	9
Gambar 1.3 : Distribusi rata rata penggunaan kamar per bulan	10
Gambar 1.4 : Distribusi jenis kamar	10
Gambar 2.1 : Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan	28
Gambar 2.2 : Customer development	43
Gambar 3. 1 : Kerangka pemikiran	60
Gambar 4. 1 : Hasil uji normalitas semua dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan	81
Gambar 4.2 : Hasil uji normalitas semua dimensi kualitas layanan terhadap Loyalitas	81
Gambar 4.3 : Hasil uji heteroskedastisitas semua dimensi terhadap kepusan	83
Gambar 4.4 : Hasil uji heteroskedastisitas semua dimensi terhadap loyalitas	83