

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
Gambar 2.2	Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	29
Gambar 2.3	Skema Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1	Bagan Organisasi.....	50
Gambar 4.2	Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4.3	Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	58
Gambar 4.4	Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Gambar 5.1	Kurva Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan	66