

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1.	Karakteristik Jasa	12
Gambar 2.2.	Pengertian Kualitas dari Perspektif Produsen dan Konsumen	12
Gambar 2.3.	Konsep Kepuasan Konsumen	16
Gambar 2.4.	Manfaat Kepuasan Konsumen Bagi Perusahaan	20
Gambar 2.5.	Kerangka Pikir Penelitian	24