

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian.....	34
3.1	Diagram Jalur.....	45
3.2	Operasional Variabel.....	48
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	52
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Status Kredit.....	53
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Tenor Kredit.....	54
4.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	64
4.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	66