

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1	Realisasi penjualan PT Pertamina Patra Niaga.....	24
2.2	Model Penelitian	35
3.1	Diagram Jalur.....	48
4.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	52
4.2	Karakteristik berdasarkan usia.....	53
4.3	Karakteristik berdasarkan jabatan.....	54
4.4	Karakteristik berdasarkan status pelanggan.....	55
4.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70
4.8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70