

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan .....	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi.....	4
Gambar 2.1 Bagan Harapan dan Kenyataan Jasa.....	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	28
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	35
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	36
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	37
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	37
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	38
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan .....	38
Gambar 4.6 Berdasarkan Intensitas Kunjungan (Data Respdn).....	39
Gambar 4.7 Garis Kontinum Sub Variabel Tangible.....	43
Gambar 4.8 Garis Kontinum Sub Variabel Empathy .....	45
Gambar 4.9 Garis Kontinum Sub Variabel Responsiveness.....	47
Gambar 4.10 Garis Kontinum Sub Variabel Reliability .....	48
Gambar 4.11 Garis Kontinum Sub Variabel Assurance .....	50
Gambar 4.12 Garis kontinum Variabe Kepuasan Pelanggan .....	51