

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo CV Berkah Mandiri Surakarta .....	3
Gambar 1.2	Struktur Organisasi CV. Berkah Mandiri Surakarta .....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	71
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	81
Gambar 3.2	Garis Kontinum Interpretasi Nilai.....	90
Gambar 3.3	Model Diagram Jalur Gabungan antara Model Regresi Berganda dan Mediasi antar Variabel-Variabel Pemasaran Relasional, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	95
Gambar 3.4	Diagram Jalur Gabungan Antara Model Regresi Berganda dan Mediasi Antar Variabel-Variabel Pemasaran Relasional, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	95
Gambar 4.1	Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
Gambar 4.2	Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	102
Gambar 4.3	Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	103
Gambar 4.4	Diagram Frekuensi Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	104
Gambar 4.5	Persentase Pemasaran Relasional Indikator Pernyataan 1 (P1) dalam Garis Kontinum.....	107
Gambar 4.6	Persentase Pemasaran Relasional Indikator Pernyataan 2 (P2) dalam Garis Kontinum.....	109
Gambar 4.7	Persentase Pemasaran Relasional Indikator Pernyataan 3 (P3) dalam Garis Kontinum.....	110
Gambar 4.8	Persentase Pemasaran Relasional Indikator Pernyataan 4 (P4) dalam Garis Kontinum.....	112
Gambar 4.9	Persentase Rata-rata Pemasaran Relasional dalam Garis Kontinum.....	113
Gambar 4.10	Persentase Kepuasan Pelanggan Indikator Pernyataan 1 (P1) dalam Garis Kontinum.....	115
Gambar 4.11	Persentase Kepuasan Pelanggan Indikator Pernyataan 2 (P2) dalam	

Garis Kontinum.....	116
Gambar 4.12 Persentase Kepuasan Pelanggan Indikator Pernyataan 3 (P3) dalam Garis Kontinum.....	118
Gambar 4.13 Persentase Kepuasan Pelanggan Indikator Pernyataan 4 (P4) dalam Garis Kontinum.....	119
Gambar 4.14 Persentase Rata-rata Kepuasan Pelanggan dalam Garis Kontinum.....	120
Gambar 4.15 Persentase Loyalitas Pelanggan Indikator Pernyataan 1 (P1) dalam Garis Kontinum.....	122
Gambar 4.16 Persentase Loyalitas Pelanggan dalam Indikator Pernyataan 2 (P2) Garis Kontinum.....	123
Gambar 4.17 Persentase Loyalitas Pelanggan Indikator Pernyataan 3 (P3) dalam Garis Kontinum.....	124
Gambar 4.18 Persentase Loyalitas Pelanggan Indikator Pernyataan 4 (P4) dalam Garis Kontinum.....	125
Gambar 4.19 Persentase Rata-rata Loyalitas Pelanggan dalam Garis Kontinum.....	126
Gambar 4.20 Uji Heteroskedastisitas.....	129
Gambar 4.21 Uji Normalitas P-Plot.....	130
Gambar 4.22 Sub-Struktur-I Pengaruh X terhadap Y.....	132
Gambar 4.23 Hubungan Kausal Sub-Struktur I Pengaruh X terhadap Y.....	136
Gambar 4.24 Hubungan Kausal Sub-Struktur II Pengaruh X terhadap Z melalui Y.....	137
Gambar 4.25 Hubungan Kausal Sub-Struktur II Pengaruh X terhadap Z melalui Y.....	141
Gambar 4.26 Hubungan Kausal Variabel X terhadap Z melalui Y.....	141