

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar I. 1</b> Tingkat Retensi Pelanggan PT PMB.....	4
<b>Gambar I. 2</b> Pendapatan PT PMB Tahun 2021-2022 .....	5
<b>Gambar I. 3</b> Diagram Fishbone .....	6
<b>Gambar III. 1</b> Model Konseptual .....	28
<b>Gambar III. 2</b> Sistematika Perancangan.....	29
<b>Gambar IV. 1</b> Struktur Organisasi PT PMB .....	34
<b>Gambar IV. 2</b> Startegy Map.....	45
<b>Gambar IV. 3</b> Grafik Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Materi .....	58
<b>Gambar IV. 4</b> Grafik Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Trainer .....	62
<b>Gambar IV. 5</b> Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan .....	72