

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Logo Nethost.....	1
Gambar 1.2 : Struktur Organisasi	5
Gambar 2.1 : Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan	24
Gambar 2.2 : Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1 : Tahapan Penelitian	50
Gambar 3.2 : Garis Kontinum.....	58
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Rata-rata.....	67
Gambar 4.3 : Persentase Garis Kontinum Bukti Fisik (X_1)	70
Gambar 4.4 : Persentase Garis Kontinum Keandalan (X_2)	73
Gambar 4.5 : Persentase Garis Kontinum Daya Tanggap (X_3).....	75
Gambar 4.6 : Persentase Garis Kontinum Jaminan (X_4).....	77
Gambar 4.7 : Persentase Garis Kontinum Empati (X_5).....	79
Gambar 4.8 : Persentase Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	80
Gambar 4.9 : Persentase Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan (Y).....	83
Gambar 4.10 : Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	84
Gambar 4.11 : Grafik <i>Scatterplot</i>	87