

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model America Customer Satisfaction Index	16
2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan Bagi Perusahaan	25
2.3 Kerangka Pemikiran	37
3.1 Tahapan Penelitian	42
3.2 Skala Likert	45
3.3 Garis Kontinum	50
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.5 Garis Kontinum Harapan Pelanggan	63
4.6 Garis Kontinum Kualitas Layanan.....	65
4.7 Garis Kontinum Citra Merek	66
4.8 Garis Kontinum Persepsi Harga	67
4.9 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	69
4.10 Hasil Uji Normalitas	70
4.11 Hasil Uji Heteroskedasitas	72