Daftar Gambar

Gambar II.1 Model Kepuasan Nasabah Menurut Smith.....5
Gambar II.2 Model Loyalitas Menurut Zeithaml.....6
Gambar II.3 Model Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman.....7
Gambar II.4 Kerangka Penelitian Teoritis.....16
Gambar III.1 Model Konseptual.....17
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah 20
Gambar IV.1 Bentuk Diagram Analisis Jalur.....66
Gambar IV.2 Struktur Jalur Beserta Koefisiennya.....68
Gambar V.1 Konsep Pengembangan Perbaikan Pelayanan.....84
Gambar V.2 *Model Management Competencies Clock*.....90