

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alur Pendistribusian Gas Elpiji 3kg	1
Gambar 1. 2 Logo Gas Elpiji	2
Gambar 1. 3 Stuktur Organisasi PT. Amas Niaga Pratama	3
Gambar 2. 1 <i>Three Dimensions of Service Recovery</i>	15
Gambar 2. 2 Bagian <i>Service Recovery</i>	17
Gambar 2. 3 <i>Service Recovery Strategies</i>	21
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Loyalitas Agen PT. Amas Niaga Pratama.....	35
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	43
Gambar 3. 2 Persentase dalam Garis Kontinum	50
Gambar 4. 1 Dimensi <i>Distributive Justice</i>	60
Gambar 4. 2 Dimensi <i>Distributive Justice</i>	63
Gambar 4. 3 Dimensi <i>Interactional Justice</i>	66
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Presentase Variabel <i>Service Recovery</i>	67
Gambar 4. 5 Dimensi <i>Repeat Purchase</i>	69
Gambar 4. 6 Dimensi <i>Retention</i>	70
Gambar 4. 7 Dimensi <i>Refferal</i> Pelanggan.....	72
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Presentase Variabel Keputusan Pembelian	73
Gambar 4. 9 Uji Normalitas Variabel Loyalitas Pangkalan (Y) pada P-P Plot....	74

