

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1	Logo Angkasa Pura II.....	4
GAMBAR 1. 2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	8
GAMBAR 1. 3	Struktur PDB Nasional	9
GAMBAR 1. 4	Perkembangan CSI PT. Angkasa Pura II.....	13
GAMBAR 1. 5	CSI Husein Sastranegara <i>International Airport</i>	14
GAMBAR 1. 6	Pengalaman Terbaik dan Terburuk Penumpang BDO.....	15
GAMBAR 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	32
GAMBAR 3. 1	Tahap-tahap Penelitian Kuantitatif.....	39
GAMBAR 3. 2	Persentase Dalam Garis Kontinum.....	51
GAMBAR 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
GAMBAR 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
GAMBAR 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
GAMBAR 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
GAMBAR 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	58
GAMBAR 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Pesawat	59
GAMBAR 4. 7	Histogram Plot Grafik	64
GAMBAR 4. 8	Garis Kontinum Variabel <i>Service Excellence</i>	68
GAMBAR 4. 9	Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	70