

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kesan Tamu Ketika Menginap.....	6
Gambar 1.2 Presentase Kepuasan Tamu Bentani Hotel Tahun 2018.....	6
Gambar 2.1 <i>Four Sevice Characteristic</i>	16
Gambar 2.2 <i>Service Delivery System</i>	27
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	32