

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Warunk Upnormal	1
Gambar 1. 2 Produk Warunk Upnormal	4
Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Warunk Upnormal.....	6
Gambar 2. 1 <i>Hierarchy-of-Effects Model</i>	26
Gambar 2. 2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	52
Gambar 3. 2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum	60
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan.....	68
Gambar 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan.....	69
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan (X_1)	74
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Promosi Penjualan (X_2).....	78
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Minat Beli Ulang (Y)	82
Gambar 4. 8 Uji Normalitas	82
Gambar 4. 9 Grafik <i>Scatterflot</i>	84