

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Komplain penumpang di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta .....	7
<b>Gambar 2.</b> Langkah-langkah strategic planning.....	14
<b>Gambar 3.</b> Market expansion grid .....	17
<b>Gambar 4.</b> Paradigma penelitian. ....	43
<b>Gambar 5.</b> Hasil output SEM PLS model. ....	69