

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		HALAMAN
1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
2	Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	21
3	Zone of Tolerance.....	22
4	Kesenjanagan yang Dirasakan Pelanggan.....	23
5	Bagan Kerangka Pikir.....	35
6	Diagram Kepentingan Kinerja.....	50
7	Diagram Kartesius dalam item.....	96