

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| 1. Konsep Kepuasan Konsumen .....     | 20      |
| 2. Matriks Proses Pelayanan Jasa..... | 23      |
| 3. Model Gap Kualitas Jasa.....       | 30      |