

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar | |
| 1. Segitiga Layanan | 8 |
| 2. Konsep Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 3. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan..... | 21 |
| 4. Kemungkinan-Kemungkinan Pemecahan Masalah Pelanggan Yang Tidak Puas..... | 26 |
| 5. Kerangka Pemikiran..... | 33 |