

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model America Customer Satisfaction Index .....	16
2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan Bagi Perusahaan .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran .....	37
3.1 Tahapan Penelitian .....	42
3.2 Skala Likert .....	45
3.3 Garis Kontinum .....	50
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
4.5 Garis Kontinum Harapan Pelanggan .....	63
4.6 Garis Kontinum Kualitas Layanan.....	65
4.7 Garis Kontinum Citra Merek .....	66
4.8 Garis Kontinum Persepsi Harga .....	67
4.9 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan .....	69
4.10 Hasil Uji Normalitas .....	70
4.11 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	72