

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Performance Importance Matrix .....	II – 5
Gambar 2.2	Piramida Loyalitas .....	II – 7
Gambar 3.1	Model Konseptual .....	III – 1
Gambar 3.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	III – 2
Gambar 4.1	Performance Importance Matrix .....	IV – 6
Gambar 5.1	Tingkatan Loyalitas Pelanggan Simpati .....	V – 8

*STTTTELKOM*