

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Framework Hubungan Lingkungan dengan <i>User</i> dalam Organisasi Pelayanan	II-1
Gambar 2.2	Dimensi Servqual	II-3
Gambar 3.1	Model Konseptual	III-1
Gambar 3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	III-3
Gambar 4.1	Pie Chart Lama Responden Menjadi Nasabah	IV-3
Gambar 4.2	Pie Chart Jumlah Responden Berganti Bank dalam 1 Tahun Terakhir	IV-4
Gambar 4.3	Pie Chart Sumber Informasi Responden Mengenai Bank Mandiri	IV-4
Gambar 4.4	Pie Chart Intensitas Kunjungan Responden ke Bank dalam Sebulan	IV-5
Gambar 4.5	Pie Chart Keperluan Responden di Bank	IV-5
Gambar 4.6	Pie Chart Intensitas Makan Responden di Restoran dalam Sebulan	IV-6
Gambar 4.7	Pie Chart Waktu Responden Biasanya Makan di Restoran	IV-6
Gambar 4.8	Pie Chart Sumber Informasi Responden Mengenai D'Cost	IV-7
Gambar 4.9	Pie Chart Waktu Awal Responden Mengunjungi D'Cost	IV-7
Gambar 4.10	Pie Chart Jumlah Kunjungan Responden ke D'Cost	IV-8
Gambar 5.1	Model Hubungan Variabel pada Bank Mandiri	V-4
Gambar 5.2	Model Hubungan Variabel pada D'Cost	V-8
Gambar 5.3	Model Hubungan Variabel pada Bank Mandiri Berdasarkan Model Parasuraman	V-12
Gambar 5.4	Model Hubungan Variabel pada D'Cost Berdasarkan Model Parasuraman	V-13