

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Olivia Collection .....	1
Gambar 1.2 Grafik Omset Penjualan Produk Olivia Collection dan Pesaingnya ...	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	45
Gambar 3.2 Garis Kontinum .....	53
Gambar 3.3 Diagram Kartesius .....	58
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Aspek Fisik .....	67
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Reliabilitas .....	69
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Interaksi Personal .....	71
Gambar 4.8 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Pemecahan Masalah .....	73
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan Pada Dimensi Kebijakan .....	76
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan.....	77

Gambar 4.11 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Aspek Fisik .....	80
Gambar 4.12 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Reliabilitas .....	82
Gambar 4.13 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Interaksi Personal .....	85
Gambar 4.14 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Pemecahan Masalah .....	87
Gambar 4.15 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja Pada Dimensi Kebijakan .....	89
Gambar 4.16 Garis Kontinum Kategori Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja.....	91
Gambar 4.17 Garis Kontinum Indeks Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction Index) .....	93
Gambar 4.18 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja terhadap Tingkat Harapan .....	95