

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Penilaian Kualitas Jasa Dengan Lima Dimensi SERVQUAL.....	15
2.2 Model Gap Kualitas Layanan	16
2.3 Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
3.1 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja	41
4.1 Struktur Organisasi CV Samosir Indah Travel Medan	46
4.2 Importance and Performance Matrix (IPA) kualitas jasa CV Samosir Indah Travel Medan.	65

THE
Character Building
UNIVERSITY