

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2 Analisis Lima Kesenjangan (Gap)	28
Gambar 2.5 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	103

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED

THE
Character Building
UNIVERSITY