DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Hasil Kuesioner Awal 5
Gambar 2. 2. Rumus Validitas 27
Gambar 2. 3. Rumus *Alpha-Cronbach*.....29
Gambar 2. 4. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan 32
Gambar 3. 5. *Flowchart* Pemecahan Masalah.....33
Gambar 4. 6. Struktur Organisasi CITI TRANS.....38
Gambar 4. 7. Uji Reliabel Data Harapan Pelanggan.....50
Gambar 4. 8. Uji Reliabel Data Kondisi yang Dirasa. 50
Gambar 4. 9. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan pada CITI TRANS 57