

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 2.1. Proses Komunikasi Pemasaran .....              | 27             |
| Gambar 2.2. Proses Kepuasan Pelanggan.....                 | 32             |
| Gambar 2.3. Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan..... | 33             |
| Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran.....                        | 39             |