**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Lima Tingkatan Produk Kotler dan Keller…………………………….…….12

Gambar 2.2 Model Kualitas Layanan………………………………………………………32

Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran………………………………………………………….46

Gambar 4.1 Logo McDonald’s…………………………………………………………….69