

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1	Logo Perusahaan.....	1
GAMBAR 1. 2	Struktur Organisasi Perusahaan	3
GAMBAR 1. 3	Dokumentasi Acara.....	6
GAMBAR 2. 1	Importance Performance Matrix.....	16
GAMBAR 2. 2	Kerangka Pemikiran	20
GAMBAR 3. 1	Importance- Performance Matrix	37
GAMBAR 4. 1	Karakteristik Berdasarkan Responden Jenis Kelamin.....	39
GAMBAR 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Usia	40
GAMBAR 4. 3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
GAMBAR 4. 4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	41
GAMBAR 4. 5	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa	42
GAMBAR 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	45
GAMBAR 4. 7	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	46
GAMBAR 4. 8	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Tangible.....	48
GAMBAR 4. 9	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Reliability.....	50
GAMBAR 4. 10	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Responsiveness	52
GAMBAR 4. 11	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Assurance	53
GAMBAR 4. 12	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Empathy	55
GAMBAR 4. 13	Garis Kontinum Rata-Rata Nilai Kenyataan	56
GAMBAR 4. 14	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Tangible.....	58
GAMBAR 4. 15	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Reliability.....	60
GAMBAR 4. 16	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Responsiveness	61
GAMBAR 4. 17	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Assurance	63
GAMBAR 4. 18	Garis Kontinum Nilai Kenyataan DIMensi Empathy	64
GAMBAR 4. 19	Garis Kontinum Rata-Rata Nilai Harapan.....	65
GAMBAR 4. 20	Matriks Performance Analysis.....	74