DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa..... 18

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... 33

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....38

Gambar 3.2 *Design* Pengukuran Kuesioner..... 41

Gambar 3.3 Kategori Interprestasi Skor.....44

Gambar 3.4 Garis Kontinum.....44

Gambar 3.5 Diagram Kartesius..... 46

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 48

Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....49

Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdsarkan Frekuensi Penyewaan..... 50

Gambar 4.4 Posisi Harapan Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*..... 55

Gambar 4.5 Posisi Harapan Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*..... 58

Gambar 4.6 Posisi Harapan Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*..... 61

Gambar 4.7 Posisi Harapan Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*.....63

Gambar 4.8 Posisi Harapan Responden Berdasarkan Dimensi *Tangibles*..... 66

Gambar 4.9 Persentase Harapan Kualitas Pelayanan..... 67

Gambar 4.10 Posisi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*..... 71

Gambar 4.11 Posisi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*..... 74

Gambar 4.12 Posisi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*..... 77

Gambar 4.13 Posisi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*..... 79

Gambar 4.14 Posisi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi *Tangibles*..... 83

Gambar 4.15 Persentase Persepsi Kualitas Pelayanan DriverBDG..... 84

Gambar 4.16 Plot Kinerja/Persepsi Dan Kepentingan/Harapan..... 93

Gambar 4.17 Rata-Rata Plot Data Item-Item Kepentingan Dan Kinerja Kualitas Pelayanan DriverBDG..... 95