

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1	Logo Bagian Pusat Bahasa Universitas Telkom	42
Gambar 3.2	Hubungan Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	44
Gambar 3.3	Garis Kontinum Interpretasi Skor	61
Gambar 4.1	Goal Pusat Bahasa Universitas Telkom	67
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Pusat Bahasa Universitas Telkom	67
Gambar 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	70
Gambar 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Layanan	71
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Tangibles</i>	73
Gambar 4.7	Garis Kontinum <i>Empathy</i>	75
Gambar 4.8	Garis Kontinum <i>Reliability</i>	78
Gambar 4.9	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	81
Gambar 4.10	Garis Kontinum <i>Assurance</i>	83
Gambar 4.11	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	85
Gambar 4.12	Garis Kontinum Kepuasan Pengguna Layanan	89
Gambar 4.13	Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	90
Gambar 4.14	Grafik Scatter <i>Plot</i>	92