

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Logo Perusahaan	2
GAMBAR 1.2	Produk Perusahaan	3
GAMBAR 1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	4
GAMBAR 2.1	<i>Importance-Performance Matrix</i>	22
GAMBAR 2.2	Kerangka Pemikiran	26
GAMBAR 3.1	Tahapan Penelitian.....	39
GAMBAR 3.2	<i>Importance Performance Matrix</i>	46
GAMBAR 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
GAMBAR 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
GAMBAR 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
GAMBAR 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
GAMBAR 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran/bulan.....	55
GAMBAR 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa.....	55
GAMBAR 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	56
GAMBAR 4.8	Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	62
GAMBAR 4.9	Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i>	62
GAMBAR 4.10	Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	65
GAMBAR 4.11	Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Reliability</i>	66
GAMBAR 4.12	Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Responsive</i>	69
GAMBAR 4.13	Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Responsive</i>	69
GAMBAR 4.14	Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	72
GAMBAR 4.15	Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i>	72
GAMBAR 4.16	Garis Kontinum Harapan Dimensi <i>Emphaty</i>	75
GAMBAR 4.17	Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Emphaty</i>	75
GAMBAR 4.18	Garis Kontinum Skor Total Kenyataan	78
GAMBAR 4.19	Garis Kontinum Skor Total Kenyataan	78
GAMBAR 4.20	Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Matrix</i>	83