

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan	8
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian	26
Gambar 2.2	Kerangka Hipotesis	39
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	45
Gambar 3.2	Garis Kontinum Tingkat Kualitas Pelayanan	48
Gambar 3.3	Garis Kontinum Tingkat Kepuasan Konsumen.....	49
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	60
Gambar 4.5	Garis Kontinum Dimensi Bukti Langsung	66
Gambar 4.6	Garis Kontinum Dimensi Kehandalan.....	68
Gambar 4.7	Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap	69
Gambar 4.8	Garis Kontinum Dimensi Jaminan	70
Gambar 4.9	Garis Kontinum Dimensi Empati	72
Gambar 4.10	Garis Kontinum Dimensi Konfirmasi Harapan.....	74
Gambar 4.11	Garis Kontinum Dimensi Minat Pembelian Ulang	75
Gambar 4.12	Garis Kontinum Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	77
Gambar 4.13	Garis Kontinum Dimensi Kepuasan pada Layanan Agen atau Konsumen.....	78
Gambar 4.14	Hasil Uji Normalitas pada P-Plot	80
Gambar 4.15	Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	82