

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1. | Pergeseran Paradigma | 11 |
| 2. | Hubungan tiga komponen asuransi | 13 |
| 3. | Diagram Segi tiga Pemasaran Jasa | 16 |
| 4. | Correspondence Between SERVQUAL Dimension and Original Ten Dimension for evaluating Service Quality | 17 |
| 5. | Gap Model of Service Quality | 19 |
| 6. | The extend Gaps Models of Service Quality | 21 |
| 7. | Diagram Model Konseptual dari tingkat kepentingan | 23 |
| 8. | Diagram kerangka berpikir | 27 |
| 9. | Skema Organisasi | 40 |
| 10. | Grafik jawaban responden untuk kinerja | 46 |
| 11. | Grafik jawaban responden untuk harapan | 47 |
| 12. | Gambar diagram kartesius | 66 |
| 13. | Diagram Kartesius dimensi kualitas jasa | 68 |
| 14. | Peringkat tingka kesesuaian kualitas jasa | 68 |