

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan akan jasa	Hal 57
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	61
Gambar 2.3	Kerangka Teori	73
Gambar 3.1	Kerangka Konsep	79
Gambar 4.1	Gambar Diagram Kartesius Dimensi Bukti Langsung	103
Gambar 4.2	Gambar Diagram Kartesius Dimensi Keandalan	110
Gambar 4.3	Gambar Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap	118
Gambar 4.4	Gambar Diagram Kartesius Dimensi Jaminan	125
Gambar 4.5	Gambar Diagram Kartesius Dimensi Empati	132
Gambar 4.6	Gambar Diagram Kartesius Dimensi Mutu Pelayanan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	135