



DAFTAR GAMBAR

Nomor		halaman
1.	Kualitas Jasa	17
2.	Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas dan Kepuasan.....	26
3.	Kerangka Pikir Penelitian	31
4.	Diagram Kartesius	36
5.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Siloam Gleneagles, Tangerang	43
6.	Diagram Kartesius, Hubungan Antara Tingkat Pengalaman dan Harapan Versi Responden Tahun 2003	59