

## 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