

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Karakteristik Jasa .....	10
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa ( GAP MODEL ) .....	16
Gambar 2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	23
Gambar 3.4 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan.....	27
Gambar 4.1 Analisis <i>Importance – Performance</i> Kualitas Pelayanan Kegiatan Aktivitas Kapal dan Bongkar Muat di Pelabuhan Karangantu .....	82
Gambar 4.2 Analisis <i>Importance – Performance</i> Kualitas Pelayanan Kegiatan Transportasi Darat di Pelabuhan Karangantu .....	83