

DAFTAR GAMBAR

NO	NAMA GAMBAR	HALAMAN
1.1	Data Rawat Jalan	5
2.1	Customer Development Process	17
2.2	Gap kualitas jasa	27
2.3	Tahapan asuransi - pasien- rumah sakit	34
2.4	Tahapan asuransi - pasien- rumah sakit	35
3.1	Kerangka penelitian	47
4.1	Hasil uji normalitas variabel kualitas pelayanan	68
4.2	Hasil uji heterokedastisitas variabel kualitas pelayanan	69