

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