

DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman
1.1	Distribusi Jumlah dan Ulangan Medical Check Up Tahun 2001-2006 di RSPIK.....	3
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	22
2.2	Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	23
2.3	Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	26
2.4	Siklus Pembelian	31
2.5.	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas dalam industri kompetitif	34
3.1.	Kerangka Pemikiran	42
3.2	Model Penelitian	43
4.1	Hasil uji normalitas semua dimensi kualitas pelayanan	58
4.2	Hasil uji heteroskedastisitas semua dimensi kualitas pelayanan	60