

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1. Penilaian pelanggan mengenai kualitas layanan	10
2. Model Kualitas Pelayanan	14
3. GAPs Model of service quality	16
4. Diagram Importance & Performance untuk Harga	18
5. Diagram Importance/Performance Matrix	18
6. Control and Improvement Under P-D-C-A Cycle	23
7. Siklus P-D-C-A	23
8. Kerangka pikir penelitian	24
9. Servqual dalam Diagram Importance/Performance Matrix	31
10. Struktur Organisasi Garuda Sentra Medika, Jakarta	37
11. Context Diagram Travel Clinic	49
12. Prosedur Rinci Penanganan Penumpang Sakit	51
13. Grafik Matrix Persepsi terhadap harapan dari seluruh Butir Pernyataan	59
14. Grafik Tingkat Kesesuaian Tiap Dimensi Pelayanan	65
15. Grafik Matrix Persepsi Terhadap Harapan dari Dimensi SERVQUAL	66