

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan .....	4
Gambar 1.2 Struktur Organisasi.....	5
Gambar 2.1 Kerangka <i>Fishbone Diagram</i> .....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	32
Gambar 3.2 Persentase Dalam Garis Kontinum .....	42
Gambar 3.3 <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i> .....	43
Gambar 4.1 <i>Fishbone Diagram</i> .....	50
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	64
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi .....	65
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i> .....	68
Gambar 4.8 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	69
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Realibility</i> .....	70
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Respinsiveness</i> .....	74
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i> .....	76
Gambar 4.12 Garis Kontinum Keseluruhan Dimensi .....	77

Gambar 4.13 Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius .....89