

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PT Bank Rakyat Indonesia (persero).....	2
Gambar 2.1	Gap Analysis Model.....	21
Gambar 2.2	Manfaat Kepuasan Nasabah.....	24
Gambar 2.3	Model <i>Ecpextancy Disconfirmation</i>	25
Gambar 2.4	Kuadran IPA.....	26
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	51
Gambar 3.2	Skor Persentase dalam Garis Kontinum.....	63
Gambar 3.3	Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep SERVQUAL.....	65
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	69
Gambar 4.4	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Realibility</i>	72
Gambar 4.5	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Assurance</i>	74
Gambar 4.6	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Tangible</i>	76
Gambar 4.7	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Empathy</i>	78
Gambar 4.8	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Responsivenss</i>	80
Gambar 4.9	Garis Kontinum Harapan.....	82
Gambar 4.10	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Realibility</i>	84
Gambar 4.11	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Tangible</i>	86
Gambar 4.12	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Tangible</i>	88
Gambar 4.13	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Empathy</i>	90
Gambar 4.14	Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Responsivenss</i>	92
Gambar 4.15	Garis Kontinum Kinerja.....	94
Gambar 4.16	Diagram Kartesius Pada Indikator Kualitas Pelayanan.....	99