

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Service Quality Gap Model .....	14
Gambar 2.2.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	16
Gambar 2.3.	Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4.1.	Gedung LIA, di Jl. Teuku Umar Jakarta, 1959 .....	26
Gambar 4.2.	Gedung LIA, di Jl. Pengadegan, Jakarta, 1995 .....	27
Gambar 4.3.	Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
Gambar 4.4.	Pelayanan Administrasi Pendidikan .....	47
Gambar 4.5.	Sarana dan Prasarana .....	50
Gambar 4.6.	Pelayanan di Administrasi Keuangan .....	52
Gambar 4.7.	Tampilan Gedung dan Fasilitas Parkir yang luas .....	54
Gambar 4.8.	Pelayanan siswa di front office .....	56
Gambar 4.9.	Matriks Ekspektasi dan Performance .....	62