

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Diagram Kartesius	28
2.	Penilaian Kesenjangan (GAP) Persepsi dan Harapan Atribut Kualitas Pelayanan	46
3.	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	52
4.	Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Kualitas Pelayanan	56
5.	Nilai Rata-rata Harapan Variabel Kualitas Pelayanan	56
6.	Penilaian GAP Antara Persepsi dengan Harapan Perdimensi	60
7.	Penilaian GAP Antara Persepsi dengan Harapan terhadap Biaya Pengujian	69
8.	Diagram Kartesius Biaya Pengujian	71
9.	Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Biaya pengujian	72
10.	Nilai Rata-rata Harapan Variabel Biaya pengujian	73