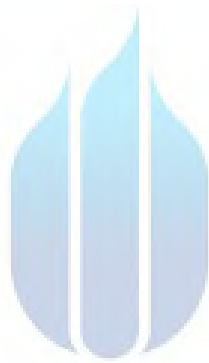


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa <i>Servqual</i>	15
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2.3	Model House of Quality (HoQ).....	27
Gambar 3.1	Flow Chart Prosedur Penelitian.....	33
Gambar 3.1	Flow Chart Pengolahan Data.....	34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Asuransi Central Asia.....	33
Gambar 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.3	Karakteristik Responden menurut Usia.....	33
Gambar 4.4	Karakteristik Responden menurut Pekerjaan	34
Gambar 4.5	Diagram Kartesius IPA Atribut Layanan Pada PT ACA	50
Gambar 4.6	Matriks Antara <i>Customer Requirements</i> Dengan Technical Descriptor	58
Gambar 4.7	Hasil House of the Quality.....	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA