

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