

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Model kerangka pemikiran	I-10
Gambar 1.2. Paradigma penelitian	I-11
Gambar 2.1. Service - Quality Model	II-5
Gambar 2.2. Three types of marketing in service industries.....	II-12
Gambar 2.3. Five-stage models of the consumer buying process.....	II-20
Gambar 2.4. A simple model of consumer decision making.....	II-23
Gambar 3.1. Diagram jalur (<i>path diagram</i>) kualitas pelayanan dan keputusan membeli.....	III-14
Gambar 4.1. Struktur organisasi poliklinik YWBI PT.INTI (Persero)	IV-5
Gambar 4.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa di Poliklinik YWBI.....	IV-55
Gambar 4.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa di Poliklinik YWBI yang telah diperbaiki.....	IV-62