

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
Bagan 2.1: Model Kesenjangan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry	27
Bagan 2.2: Kerangka Berfikir	42
Bagan 3.1: Diagram Kartesius (Diagram Kepentingan Kinerja)	64
Bagan 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Metro	77
Bagan 5.1 Perbandingan Jumlah Jenis Kelamin Responden	86
Bagan 5.2 Perbandingan Jumlah Responden yang Menikah dan Belum.....	87
Bagan 5.3 Distribusi Usia Responden.....	89
Bagan 5.4 Perbandingan Tingkat Pendidikan Responden	90
Bagan 5.5 Perbandingan Jenis Pekerjaan Responden	91
Bagan 5.6 Perbandingan Jumlah Penghasilan Responden.....	92
Bagan 5.7 Diagram Kartesius Pelayanan BPJS Kesehatan Kota Metro	127