

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kantor PT Equity Life Indonesia Cabang Cirebon .....	2
Gambar 1.3 Logo PT. Equity Life Indonesia Cabang Cirebon.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	40
Gambar 3.2 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan .....	46
Gambar 3.3 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah.....	46
Gambar 3.4 Garis Kontinum.....	48
Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	55
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan .....	57
Gambar 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	58
Gambar 4.5 Garis Kontinum Mengenai <i>Tangibles</i> .....	60
Gambar 4.6 Garis Kontinum Mengenai <i>Reliability</i> .....	61
Gambar 4.7 Garis Kontinum Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	63
Gambar 4.8 Garis Kontinum Mengenai <i>Assurance</i> .....	65
Gambar 4.9 Garis Kontinum Mengenai <i>Emphaty</i> .....	67
Gambar 4.10 Garis Kontinum Mengenai Kualitas Pelayanan .....	68
Gambar 4.11 Garis Kontinum Mengenai Membeli Lagi .....	69
Gambar 4.12 Garis Kontinum Mengenai Rekomendasi .....	71
Gambar 4.13 Garis Kontinum Mengenai Pelanggan Tak Pernah Mengeluh.....	72
Gambar 4.14 Garis Kontinum Mengenai Kepuasan Nasabah .....	73
Gambar 4.15 Uji Normalitas .....	75
Gambar 4.16 Uji Heterokedastisitas .....	76