

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kesenjangan antara Persepsi Pelayanan dan Pelayanan yang Diharapkan Konsumen .....	13
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i> .....	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 3.1 Tahap Penelitian .....	34
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum .	44
Gambar 3.3 Bentuk HOQ .....	45
Gambar 3.4 <i>Customer Needs</i> .....	45
Gambar 3.5 <i>Planning Matrix</i> .....	46
Gambar 3.6 <i>Technical Response</i> .....	47
Gambar 3.7 Posisi <i>Relationship</i> .....	48
Gambar 3.8 <i>Technical Response Priorities</i> .....	49
Gambar 3.9 <i>Technical Correlation</i> .....	50
Gambar 4.1 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Tangible</i> .....	54
Gambar 4.2 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Empathy</i> .....	56
Gambar 4.3 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Reliability</i> .....	58
Gambar 4.4 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> .....	60
Gambar 4.5 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Assurance</i> .....	61
Gambar 4.6 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Tangible</i> .....	64
Gambar 4.7 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Empathy</i> .....	67
Gambar 4.8 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Reliability</i> .....	69
Gambar 4.9 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> .....	70
Gambar 4.10 Persentase Atribut dalam Garis Kontinum <i>Assurance</i> .....	72
Gambar 4.11 Diagram Q = P-E .....	75

Gambar 4.12 Matriks antara *whats* dengan *hows* .....79