

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkom University	1
Gambar 1.2 Alur Aplikasi i-Gracias Untuk Mahasiswa Secara Keseluruhan	5
Gambar 2.1 Model e-Service Quality	19
Gambar 2.2 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	23
Gambar 2.3 Kurva Tipe Kebutuhan Kano	27
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	51
Gambar 3.2 Hasil Penghitungan Koefisien Kepuasan Pelanggan	64
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	66
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Model Kano	73