

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah keseluruhan keluhan CCF .....	3
Gambar 1.2. Grafik Hasil Survei Pendahuluan .....	4
Gambar 1.3. Layanan yang sering dipakai .....	4
Gambar 2.1. Konsep kepuasan pelanggan .....	12
Gambar 2.2. Diagram proses kepuasan pelanggan .....	12
Gambar 2.3. Model Konseptual Ekspekasi Pelanggan.....	15
Gambar 2.4. Analisis Lima Kesenjangan .....	22
Gambar 2.5. <i>Zone of tolerance</i> .....	24
Gambar 3.1. Model Konseptual .....	36
Gambar 3.2. Flowchart pemecahan masalah .....	38
Gambar 4.1. Peta Zona Toleransi tiap variabel Pelanggan Flexi Trendy.....	68
Gambar 4.2. Posisi pelayanan dari tiap variabel pelanggan Flexi Trendy .....	68
Gambar 4.3. Peta Zona Toleransi tiap dimensi Pelanggan Flexi Trendy .....	69
Gambar 4.4. Posisi pelayanan dari tiap dimensi pelanggan Flexi Trendy .....	70
Gambar 5.1. Profil responden berdasarkan usia .....	72
Gambar 5.2. Profil responden berdasarkan domisili .....	73
Gambar 5.3. Profil responden berdasarkan jenis kelamin .....	73
Gambar 5.4. Profil responden berdasarkan fakultas .....	74
Gambar 5.5. Profil responden berdasarkan angkatan .....	74
Gambar 5.6. Profil responden berdasarkan pendapatan per bulan .....	79
Gambar 5.7. Profil responden berdasarkan pengeluaran pulsa per bulan .....	80
Gambar 5.8. Profil responden berdasarkan layanan .....	80
Gambar 5.9. Profil responden berdasarkan lama penggunaan Flexi Trendy .....	81
Gambar 5.10. Grafik variabel layanan harapan pelanggan Flexi Trendy .....	82
Gambar 5.11. Grafik dimensi layanan harapan pelanggan Flexi Trendy .....	83
Gambar 5.12. Grafik variabel layanan minimum pelanggan Flexi Trendy .....	84
Gambar 5.13. Grafik dimensi layanan minimum pelanggan Flexi Trendy .....	84
Gambar 5.14. Grafik variabel layanan yang didapat pelanggan Flexi Trendy .....	85
Gambar 5.15. Grafik dimensi layanan yang didapat pelanggan Flexi Trendy .....	87
Gambar 5.16. Zona toleransi variabel pelanggan Flexi Trendy .....	87