

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik hasil survei pendahuluan.....	3
Gambar 1.2 Indeks Pelayanan Mistery Calling 147.....	4
Gambar 2.1 <i>Perceived Service Quality</i>	10
Gambar 2.2 <i>House of Quality Chart</i> (Cohen, 1995).....	12
Gambar 2.3 Matriks Part Deployment	17
Gambar 2.4 Matriks Klein Grid	19
Gambar 3.1 Model Konseptual	20
Gambar 3.2 Sistematis Pemecahan Masalah	23
Gambar 4.1 Klasifikasi Atribut Kebutuhan dalam Matriks <i>Klein Greid</i>	46
Gambar 5.1 Grafik jumlah jenis Komplain.....	68
Gambar 5.2 Grafik Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan <i>Call Center</i> 147....	73
Gambar 5.3 Grafik Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan <i>Call Center</i> 147.....	79
Gambar 5.4 Grafik Nilai <i>Raw Weight</i>	84
Gambar 5.5 Grafik Nilai Kontribusi.....	91
Gambar 5.6 Grafik Nilai Kontribusi <i>Critical Part</i>	94