

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Penjualan Lagu pada Tahun 1977-2011	1
Gambar I.2 Pelanggan Melon	21
Gambar I.3 Persentase Keluhan Pelanggan	3
Gambar II.1 Model Kano	10
Gambar II.2 Diagram A-Kano	12
Gambar II.3 Klasifikasi Kategori A-Kano	13
Gambar III.1 Model Konseptual	15
Gambar III.2 Sistematisa Pemecahan Masalah	18
Gambar IV.1 Model Klasifikasi <i>Analytical</i> Kano.....	37
Gambar V.1 Tampilan Awal <i>Website</i> Melon.....	41
Gambar V.2 Konsep Rekomendasi	46
Gambar V.3 Contoh Menu <i>Request</i> Lagu	53