

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 <i>Market Share</i> Operator Selular Indonesia	1
Gambar I.2 Persentase Pelanggan simPATI Berdasarkan Segmentasi Umur.....	2
Gambar I.3 Hasil Survei Pendahuluan Mengenai Penggunaan Operator Selular Kalangan Remaja (<i>youth</i>) <i>Urban</i> di Kota Jakarta.	3
Gambar II.1 Kepuasan Pelanggan dalam Model Kano.....	10
Gambar II.2 <i>Framework</i> Integrasi <i>Servqual</i> dengan Model Kano	11
Gambar II.3 Tingkatan Kesadaran Merek.....	12
Gambar III.1 Model Konseptual.....	14
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	15