

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penyebab Utama Keluhan Pelanggan .....	9
Gambar 1.2 Jumlah Komplain Pelanggan Nethost .....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Garis Kontinum Intepretasi Skor .....	38
Gambar 3.3 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	39
Gambar 4.1 Garis Kontinum Keandalan.....	51
Gambar 4.2 Garis Kontinum Responsivitas.....	55
Gambar 4.3 Garis Kontinum Jaminan .....	58
Gambar 4.4 Garis Kontinum Empati .....	62
Gambar 4.5 Garis Kontinum Wujud.....	65
Gambar 4.6 Garis Kontinum Jasa Pelayanan.....	68
Gambar 4.7 Diagram Kartesius.....	72