

DAFTAR GAMBAR

Gambar. I.1 Urutan negara dengan jemaah umrah terbanyak.....	3
Gambar. I.2 Grafik jemaah umrah PT XYZ tahun 2012-2016	4
Gambar. I.3 Market Share perbandingan PT XYZ dengan kompetitor	5
Gambar. II.1 Penggolongan Tipe Model Kano.....	13
Gambar. II.2 Framework Integrasi <i>SERVQUAL</i> dengan Model Kano	18
Gambar III.1 Model Konseptual	19
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	20
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan)	21
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan)	22
Gambar IV.1 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	49
Gambar V.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Melakukan Ibadah Umrah.....	55
Gambar V.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Melakukan Ibadah Umrah di PT XYZ.....	56