

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Realisasi Revenue Internet business PT. XYZ	2
Gambar I. 2 Diagram Sebab Akibat Permasalahan pada PT.XYZ	4
Gambar II. 1 Model Kano	17
Gambar II. 2 Integrasi <i>Service Quality</i> dan Model Kano.....	27
Gambar III. 1 Sistematika perancangan	30
Gambar III. 2 Sistematika Perancangan (Lanjutan).....	31
Gambar III. 3 Sistematika Perancangan (Lanjutan).....	32
Gambar III. 4 Sistematika Perancangan (Lanjutan).....	33
Gambar IV. 1 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Ketidakpuasan Atribut	56