

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Bagian Variabel, Indikator dan Pernyataan	25
Gambar II.2 Matriks IPA.....	27
Gambar II.3 Kerangka pemikiran Kualitas Pelayanan dengan model SERVQUAL dan Importance - Performance Analysis	28
Gambar III. 1 Model Konseptual	34
Gambar III. 2 Sistematika Penyelesaian Masalah	35
Gambar IV.1 Struktur Pimpinan Telkom University.....	48
Gambar IV.2 Brosur Jalur Akademik	48
Gambar IV.4 Radar Chart Performance.....	59
Gambar IV.5 Radar Chart Importance.....	60
Gambar IV.8 Diagram Responden Berdasarkan Jurusan.....	61
Gambar IV.10 Diagram Responden Berdasarkan Kelas.....	62
Gambar IV.11 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar IV.12 Kuadran IPA berdasarkan elemen.....	63