

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Service Quality</i>	20
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	22
Gambar 2.3 Model <i>House of Quality</i>	24
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	53
Gambar 4.2 Matriks Korelasi.....	61
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i>	64
Gambar 4.4 <i>Fault tree analysis</i> untuk penyesuaian jumlah counter.....	65
Gambar 4.5 <i>Fault tree analysis</i> untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.....	66
Gambar 4.6 <i>Fault tree analysis</i> untuk perbaikan penanganan keluhan pelanggan.....	66
Gambar 4.7 <i>Fault tree analysis</i> untuk perbaikan sistem pembayaran.....	66
Gambar 4.8 Peta operasi pada pelayanan pasang baru dan informasi.....	68
Gambar 4.9 Peta operasi pada pelayanan pembayaran.....	69
Gambar 4.10 Peta operasi pada pelayanan keluhan pelanggan.....	70
Gambar 4.11 Matrik perencanaan proses pada pelayanan pasang baru.....	71
Gambar 4.12 Matrik perencanaan proses pada pembayaran.....	72
Gambar 4.13 Matrik perencanaan proses pada pelayanan keluhan pelanggan.....	73

