

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Traffic User i-Gracias	2
Gambar II. 1 Model Konseptual GAP.....	9
Gambar II. 2 Strategi Kepuasan Pelanggan	11
Gambar II. 3 Cause and Effect Diagram.....	13
Gambar III. 1 Model Konseptual	18
Gambar III. 2 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	19
Gambar III. 3 Form Identitas Pegawai.....	21
Gambar III. 4 Kuisisioner Pengguna bagian umum PuTI	21
Gambar III. 5 Kuisisioner Pengguna bagian layanan i-Gracias.....	22
Gambar III. 6 Kuisisioner Pengguna bagian kritik saran.....	22
Gambar III. 7 Kuisisioner Pengguna bagian kritik saran.....	25
Gambar III. 8 Kuisisioner penyedia layanan	25
Gambar III. 9 Kritik dan saran	26
Gambar III. 10 Kuesioner Penyedia Layanan (Online)	31
Gambar III. 11 Kuesioner Pengguna Layanan (Online)	32
Gambar IV. 1 Diagram Berdasarkan Lama Menjabat	49
Gambar IV. 2 Diagram Berdasarkan Pengetahuan Tentang Keberadaan PuTI..	49
Gambar IV. 3 Diagram Berdasarkan Pengetahuan Tentang Keberadaan Website PuTI.....	50
Gambar IV. 4 Diagram Berdasarkan Manfaat Informasi Website PuTI.....	51
Gambar IV. 5 Diagram Berdasarkan Media informasi Layanan PuTI	51
Gambar IV. 6 Diagram Pie Statistika Deskriptif berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar IV. 7 Diagram Pie Statistika Deskriptif berdasarkan Lama Menjabat..	53
Gambar IV. 8 Diagram Pie Statistika Deskriptif berdasarkan Komunikasi Tujuan Organisasi.....	54
Gambar IV. 9 Diagram Pie Statistika Deskriptif berdasarkan Hal Yang Memerlukan Bantuan	55
Gambar IV. 10 Diagram Pie Statistika Deskriptif berdasarkan Perangkat yang kerap Error	56

Gambar V. 1 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi Tangibles	68
Gambar V. 2 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi Tangible.....	69
Gambar V. 3 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi Tangibles	69
Gambar V. 4 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan i-Gracias Dimensi Tangibles	69
Gambar V. 5 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi Reliability.....	70
Gambar V. 6 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi Reliability.....	71
Gambar V. 7 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi Reliability.....	71
Gambar V. 8 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan I-GRACIAS Dimensi Reliability.....	71
Gambar V. 9 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi Responsiveness	72
Gambar V. 10 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan I-GRACIAS Dimensi Responsiveness	73
Gambar V. 11 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi Responsiveness	73
Gambar V. 12 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan I-GRACIAS Dimensi Responsiveness	73
Gambar V. 13 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi Assurance	74
Gambar V. 14 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi Assurance	75
Gambar V. 15 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi Assurance	75
Gambar V. 16 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan I-GRACIAS Dimensi Assurance	75

Gambar V. 17 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi Empathy	76
Gambar V. 18 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi Empathy	77
Gambar V. 19 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi Empathy	77
Gambar V. 20 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan i-Gracias Dimensi Empathy	77
Gambar V. 21 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan	86
Gambar V. 22 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Konflik Peran.....	88
Gambar V. 23 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya	89
Gambar V. 24 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	91
Gambar V. 25 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan	92
Gambar V. 26 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kontrol Yang Dirasakan	93
Gambar V. 27 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kerjasama	95
Gambar V. 28 Cause Effect Diagram.....	90