

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 <i>Traffic User Access i-Gracias</i>	14
Gambar I.2 <i>Traffic User Access i-Gracias</i>	15
Gambar II.1 Model Konseptual <i>Service Quality</i>	24
Gambar II.2 Model GAP <i>Service Quality</i>	28
Gambar II.3 <i>Cause Effect Diagram</i>	32
Gambar III.1 Model Konseptual	35
Gambar III.2 Sistematisa Penyelesaian Masalah.....	38
Gambar III.3 Identitas Responden Pada Kuesioner Pengguna Layanan.....	41
Gambar III.4 Kuesioner Pengguna Layanan Bagian Umum	43
Gambar III.5 Kuesioner Pengguna Layanan Bagian Layanan i-Gracias	44
Gambar III.6 Kuesioner Pengguna Layanan Bagian Kritik Dan Saran	44
Gambar III.7 Identitas Responden Pada Kuesioner Penyedia Layanan.....	49
Gambar III.8 Kuesioner Pengguna Layanan Bagian Kesenjangan	50
Gambar III.9 Kuesioner Pengguna Layanan Bagian Kritik Dan Saran	51
Gambar III.10 Tampilan Kuesioner Penyedia Layanan (<i>Online</i>)	52
Gambar III.11 Tampilan Kuesioner Pengguna Layanan (<i>Online</i>).....	54
Gambar IV.1 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Jabatan	60
Gambar IV.2 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar IV.3 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Pengetahuan PuTI	61
Gambar IV.4 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Pengetahuan Website PuTI.....	62
Gambar IV.5 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Manfaat Website PuTI.....	63

Gambar IV.6 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Media Informasi PuTI.....	64
Gambar IV.7 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar IV.8 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Lama Menjabat ..	65
Gambar IV.9 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Komunikasi Tujuan Organisasi.....	66
Gambar IV.10 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Hal Yang Memerlukan Bantuan	67
Gambar IV.11 Diagram Pie Statistika Deskriptif Berdasarkan Perangkat Yang Kerap <i>Error</i>	68
Gambar V.1 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Tangibles</i>	94
Gambar V.2 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Tangibles</i>	95
Gambar V.3 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Tangibles</i>	95
Gambar V.4 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Tangibles</i>	95
Gambar V.5 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Reliability</i>	96
Gambar V.6 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Reliability</i>	97
Gambar V.7 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Reliability</i>	97
Gambar V.8 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Reliability</i>	98
Gambar V.9 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Responsiveness</i>	99

Gambar V.10 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Responsiveness</i>	99
Gambar V.11 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Responsiveness</i>	99
Gambar V.12 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Responsiveness</i>	100
Gambar V.13 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Assurance</i>	101
Gambar V.14 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Assurance</i>	101
Gambar V.15 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Assurance</i>	102
Gambar V.16 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Assurance</i>	102
Gambar V.17 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Empathy</i>	103
Gambar V.18 Skala Nilai Rata-Rata Ekspektasi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Empathy</i>	104
Gambar V.19 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi PuTI Secara Umum Dimensi <i>Empathy</i>	104
Gambar V.20 Skala Nilai Rata-Rata Persepsi Layanan i-Gracias Dimensi <i>Empathy</i>	104
Gambar V.21 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Ketidakjelasan Peran Karyawan	110
Gambar V.22 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Konflik Peran.....	113
Gambar V.23 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kecocokan Kemampuan Karyawan Dengan Kerjanya	114
Gambar V.24 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kecocokan Teknologi Yang Digunakan	115

Gambar V.25 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Sistem Kontrol Pengawasan	117
Gambar V.26 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kontrol Yang Dirasakan	118
Gambar V.27 Skala Nilai Rata-Rata Faktor Masalah Kerjasama	119
Gambar V.28 Fishbone Diagram Permasalahan PuTI Secara Umum	119
Gambar V.29 Fishbone Diagram Permasalahan Layanan i-Gracias.....	119