

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Service Quality.....	II-2
Gambar 2.2.	Matriks Klein Grid.....	II-4
Gambar 2.3.	House of Quality.....	II-5
Gambar 2.4.	Matriks Part Deployment.....	II-8
Gambar 3.1.	Model Konseptual.....	III-1
Gambar 3.2.	Sistematika Pemecahan Masalah.....	III-3
Gambar 4.1.	Tree Diagram Atribut Kebutuhan Pelanggan.....	IV-2
Gambar 4.2.	Matriks Klein Grid.....	IV-6
Gambar 5.1.	Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan.....	V-2
Gambar 5.2.	Tingkat Performansi Atribut Kebutuhan.....	V-6
Gambar 5.3.	Gap Expected dan Perceived Satisfaction FlexiCOMBO.....	V-9
Gambar 5.4.	Perbandingan Tingkat Performansi FlexiCOMBO Dengan Esia Go Go.....	V-11
Gambar 5.5.	Perbandingan Tingkat Performansi Pelanggan Pengguna FlexiCOMBO dan Esia Go Go.....	V-12
Gambar 5.6.	Bobot Raw Weight.....	V-15
Gambar 5.7.	Kontribusi Karakteristik Teknis.....	V-19
Gambar 5.8.	Kontribusi Critical Part.....	V-23