

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik hasil survei pendahuluan.....	3
Gambar 1.2 Indeks Pelayanan Mistery Calling 147.....	4
Gambar 2.1 <i>Perceived Service Quality</i> .....	10
Gambar 2.2 <i>House of Quality Chart</i> (Cohen, 1995).....	12
Gambar 2.3 Matriks Part Deployment .....	17
Gambar 2.4 Matriks Klein Grid .....	19
Gambar 3.1 Model Konseptual .....	20
Gambar 3.2 Sistematis Pemecahan Masalah .....	23
Gambar 4.1 Klasifikasi Atribut Kebutuhan dalam Matriks <i>Klein Greid</i> .....	46
Gambar 5.1 Grafik jumlah jenis Komplain.....	68
Gambar 5.2 Grafik Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan <i>Call Center</i> 147....	73
Gambar 5.3 Grafik Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan <i>Call Center</i> 147.....	79
Gambar 5.4 Grafik Nilai <i>Raw Weight</i> .....	84
Gambar 5.5 Grafik Nilai Kontribusi.....	91
Gambar 5.6 Grafik Nilai Kontribusi <i>Critical Part</i> .....	94