

Gambar I.1	: Grafik Jumlah Pelanggan PT. Batavia Airlines	1
Gambar I.2	: Jumlah Komplain Pelanggan Terhadap PT. Batavia.....	3
Gambar II.1	: Matriks <i>House of Quality</i>	21
Gambar II.2	: Model Kano	28
Gambar II.3	: <i>Structure of The House of Quality with Integrated Approach</i>	34
Gambar III.1	: Model Konseptual	39
Gambar III.2	: Sistematika Pemecahan Masalah	41
Gambar IV.1	: <i>Service Cycle Ticketing</i> Pemesanan	53
Gambar IV.2	: <i>Service Cycle Ticketing</i> Tanpa Pemesanan	54
Gambar IV.3	: <i>Service Cycle Check In</i>	55
Gambar IV.4	: <i>Service Cycle In Flight</i>	56
Gambar IV.5	: <i>Service Cycle After Flight</i>	57
Gambar IV.6	: Jenis Kelamin Responden	60
Gambar IV.7	: Usia Responden	61
Gambar IV.8	: Jenis Pekerjaan Responden	61
Gambar IV.9	: Grafik Perhitungan <i>Gap</i> 5 Dimensi	70
Gambar IV.10	: Grafik Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	71
Gambar IV.11	: Grafik Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i>	72
Gambar IV.12	: Grafik Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i>	73
Gambar IV.13	: Grafik Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi <i>Tangible</i>	74
Gambar IV.14	: Grafik Perhitungan <i>Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i>	75
Gambar V.1	: Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	88
Gambar V.2	: Program <i>Airlines Staff Service Excellence</i>	106
Gambar V.3	: Testimonial <i>Training Website Development</i>	108
Gambar V.4	: Pelaksanaan <i>Training Sistem Informasi</i>	109
Gambar V.5	: Pelaksanaan <i>Training Service Excellence</i>	110
Gambar V.6	: Pelaksanaan <i>Training Call Center Operation</i>	111
Gambar V.7	: Paket <i>Cooking Class Jakarta Culinary Center</i>	112
Gambar V.8	: Contoh <i>Discussion Forum</i>	114

Gambar V.9 : *Ghost Shopper* 115

DAFTAR TABEL