

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Total Penjualan Mobil di Indonesia Periode 2010 – 2012.....	1
Gambar I.2 Grafik Penjualan Merek Mobil Nissan dan Toyota Tahun 2009 – 2012.....	2
Gambar I.3 Grafik Jumlah Poin CSI Nissan Tahun 2009 – 2012.....	3
Gambar I.4 Grafik Persentase CSI Nissan Cinere Tahun 2012	4
Gambar I.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pelanggan Nissan Cinere	7
Gambar II.1 <i>Four – Phase QFD Model</i>	16
Gambar II.2 <i>House of Quality</i>	17
Gambar II.3 <i>Part Deployment</i>	21
Gambar II.4 Matriks <i>Klein Grid</i>	24
Gambar III.1 Model Konseptual	29
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	31
Gambar IV.1 Matriks <i>Klein Grid</i>	61
Gambar V.1 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Antara Nissan Cinere dengan Auto2000	101
Gambar V.2 Grafik Nilai Rasio Perbaikan dari Masing-Masing Atribut	110
Gambar V.3 Grafik Nilai <i>Raw Weight</i> dari Setiap Atribut Kebutuhan.....	114
Gambar V.4 Grafik Nilai Kontribusi pada Setiap Karakteristik Teknis	120
Gambar V.5 Grafik Nilai Kontribusi pada Setiap <i>Critical Part</i>	137
Gambar VI.1 Model Sistem Penghargaan Organisasi.....	143