

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil studi pendahuluan ketidakpuasan nasabah Bank XYZ.....	5
Gambar II.1 <i>House of Quality</i>	15
Gambar II.2 <i>Part Deployment</i>	19
Gambar II.3 Matriks Klein Grid.....	23
Gambar II.4 Kuadran layanan pada model layanan.....	24
Gambar II.5 Struktur organisasi Bank XYZ.....	29
Gambar III.1 Model Konseptual.....	30
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	32
Gambar IV.2 Matriks klein grid.....	59
Gambar IV.3 Konsep pada perbaikan pelayanan Bank XYZ.....	81
Gambar V.1 Grafik perbandingan tingkat kepuasan Bank XYZ dengan Bank Mandiri.....	94
Gambar V.2 Grafik nilai <i>improvement ratio</i> dari masing-masing atribut kebutuhan.....	101
Gambar V.3 Grafik nilai <i>raw weight</i> dari masing-masing atribut kebutuhan.....	106
Gambar V.4 Grafik nilai kontribusi masing-masing karakteristik teknis...113	
Gambar V.5 Konsep pengembangan perbaikan pelayanan.....	117
Gambar V.6 Grafik nilai kontribusi masing-masing <i>critical part</i>	121
Gambar VI.1 Arsitektur teknologi yang digunakan.....	128
Gambar VI.2 Model <i>management competencies clock</i>	132
Gambar VI.3 Konfigurasi Antrian.....	136
Gambar VI.4 Tampak samping.....	136
Gambar VI.5 Tampak depan.....	137
Gambar VI.6 Pembagian kerja masing-masing <i>teller</i>	139
Gambar VI.7 Keterkaitan rekomendasi dengan karakteristik teknis dan <i>critical part</i>	145