

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pertumbuhan Nilai Transaksi Pengiriman Uang Secara Global	1
Gambar I.2 Pertumbuhan Nilai Transaksi Pengiriman Uang Secara Nasional	2
Gambar I.3 <i>Market Share</i> Bisnis <i>Money Remittance</i> di Indonesia Tahun 2013 (Non Perbankan)	3
Gambar I.4 Kategori Keluhan Telkom Delima 2012.....	3
Gambar I.5 Hasil Survei Pendahuluan Telkom Delima 2012.....	4
Gambar II.1 Matriks <i>HoQ</i>	15
Gambar III.1 Model konseptual	22
Gambar III.2 Kerangka Pemecahan Masalah	24
Gambar III.3 <i>House of Quality</i>	31
Gambar III.4 Matriks <i>Part Deployment</i>	34
Gambar IV.1 <i>Tree Diagram</i>	37
Gambar IV.2 Hasil Pretest Kuesioner	40
Gambar IV.3 Matriks <i>Klein Grid</i>	46