

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 segitiga jasa	6
Gambar 2.2 Hubungan antara Harapan, Kepuasan, dan kualitas jasa.....	9
Gambar 2.3 Tingkat kepuasan pelanggan	10
Gambar 2. 4 Diagram proses kepuasan pelanggan	12
Gambar 2. 5 BPM Life-cycle	19
Gambar 3. 1 Model Konseptual	23
Gambar 3. 2 Sistematika Pemecahan Masalah	25
Gambar 4. 1 Proses Eksisting.....	31
Gambar 4. 2 Proses Eksisting (Lanjutan).....	32
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi khusus Cleaning Service	34
Gambar 4. 5 Form Pembobotan	37
Gambar 4. 6 Hasil Uji Validitas SPSS	41
Gambar 4. 7 Tabel r product moment	42
Gambar 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas SPSS	44
Gambar 4. 9 Proses Pengukuran Kepuasan Pelanggan	48
Gambar 4. 10 Rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan.....	48