

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Pertumbuhan e-commerce di Indonesia hingga 2016	1
Gambar I. 2 Pertumbuhan PDB sektor logistic	2
Gambar I. 3 Kepuasan Pelanggan	5
Gambar II. 1 Diagram Kano	11
Gambar II. 2 Blauth Formula	13
Gambar II. 3 Service Blueprint Diagram	18
Gambar II. 4 Integrasi Service Quality dan Model Kano	20
Gambar III. 1 Model Konseptual	21
Gambar III. 2 Sistematika Pemecahan Masalah	22
Gambar III. 3 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan)	23
Gambar III. 4 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan)	24
Gambar III. 5 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan)	25
Gambar V. 1 Grafik CSC Dimensi Tangible	47
Gambar V. 2 Grafik CSC Dimensi Reliability	48
Gambar V. 3 Grafik CSC Dimensi Responsiveness	49
Gambar V. 4 Grafik CSC Dimensi Assurance	50
Gambar V. 5 Grafik CSC Dimensi Empathy	51
Gambar V. 6 Service Blueprint	60