

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.2 Jumlah Koleksi Sumber Online Open Library Universitas Telkom.....	4
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
Gambar II. 2 Model E-Service Quality .....	24
Gambar II. 3 Diagram Kano .....	26
Gambar III.1 Model Konseptual Analisis Layanan .....	32
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	34