

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Volume Penjualan Produk Tas Esgotado .....	2
Gambar I. 2 Volume Pembelian Produk Tas Melalui Saluran <i>Online</i> dan <i>Website</i> .....	3
Gambar II. 1 Model Kano .....	33
Gambar II. 2 <i>Blauth's Formula</i> .....	35
Gambar II. 3 Integrasi <i>Webqual</i> dengan Model Kano .....	37
Gambar III. 1 Model Konseptual.....	39
Gambar III. 2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	40
Gambar IV. 1 Customer Satisfaction Coefficient.....	77
Gambar V. 1 CSC Atribut <i>Attractive</i> .....	85
Gambar V. 2 CSC Atribut <i>One-dimensional</i> .....	87
Gambar V. 3 CSC Atribut <i>Must be</i> .....	88
Gambar V. 4 CSC Atribut <i>Indifferent</i> .....	89