

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Aplikasi TIX ID.....	2
Gambar 1.2 Daftar 20 Negara dengan Populasi Terbanyak Dunia.....	3
Gambar 1.3 10 Negara Asia dengan Jumlah Pengguna Internet Terbanyak..	4
Gambar 1.4 <i>Use of Mobile Apps by Category (2021)</i> .....	5
Gambar 1.5 Masalah <i>Efficiency</i> .....	9
Gambar 1.6 Masalah <i>Fulfillment</i> .....	10
Gambar 1.7 Masalah <i>System Availability</i> .....	12
Gambar 1.8 Masalah <i>Responsiveness</i> .....	13
Gambar 1.9 Masalah <i>Compensation</i> .....	14
Gambar 1.10 Masalah <i>Contact</i> .....	15
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	65
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	76
Gambar 3.2 Garis Kontinum Interpretasi Skor Nilai Harapan/Kepentingan/Ekspektasi ( <i>Importance</i> ).....	90
Gambar 3.3 Garis Kontinum Interpretasi Skor Nilai Kinerja/Persepsi/Kenyataan ( <i>Performance</i> ).....	90
Gambar 3.4 Grafik <i>Customer Gap</i> .....	91
Gambar 3.5 Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis (IPA)...	97
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden.....	98
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Usia Responden.....	99
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden.....	100
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Pendapatan per Bulan Responden.....	102
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir Responden.....	103
Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Domisili Responden.....	104
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Importance</i> .....	114
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Performance</i> (Kinerja/Persepsi/Kenyataan)..	123
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Importance-Performance</i> Aplikasi TIX ID....	127
Gambar 4.10 Hasil Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis	143