

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fishbone Diagram	3
Gambar 1. 2 Metode Penelitian.....	7
Gambar 2. 1 Struktur Service Value System	16
Gambar 2. 2 Model Empat Dimensi Manajemen Layanan.....	17
Gambar 2. 3 About Aplikasi MyTENS.....	21
Gambar 2. 4 Tampilan halaman login Aplikasi MyTENS.....	22
Gambar 2. 5 Tampilan halaman akun Aplikasi MyTENS	23
Gambar 2. 6 Tampilan Aplikasi MyTENS	24
Gambar 3. 1 Metode Pengumpulan Data	29
Gambar 3. 2 Metode Analisis Data	32
Gambar 4. 1 Bukti Pendukung Level 1 – Pre-Requisites.....	39
Gambar 4. 2 Bukti Pendukung Level 1.5 – Management Intent.....	41
Gambar 4. 3 Bukti Pendukung Level 2 – Process Capability	43
Gambar 4. 4 Bukti Pendukung Level 2.5 – Internal Integration.....	45
Gambar 4. 5 Bukti Pendukung Level 3 – Products.....	47
Gambar 4. 6 Bukti Pendukung Level 3.5 – Quality Control.....	49
Gambar 4. 7 Bukti Pendukung Level 4 – Management Information.....	51
Gambar 4. 8 Bukti Pendukung Level 4.5 – External Integration.....	53
Gambar 4. 9 Bukti Pendukung Level 5 – Customer Interface	55
Gambar 4. 10 Perbandingan Nilai Minimum dan Nilai Perolehan	71