

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo Hyundai .....	3
GAMBAR 1.2 Jumlah Penduduk Indonesia .....	4
GAMBAR 1.3 LPenjualan Mobil di Indonesia.....	6
GAMBAR 1.4 Komposisi Penjualan Mobil pada IIMS 2012 dan 2013.....	7
GAMBAR 1.5 Penjualan Mobil PT. HMI seluruh Indonesia Tahun 2014.....	8
GAMBAR 1.6 Penjualan Mobil PT. HMI Bandung tahun 2014.....	8
GAMBAR 2.1 Proses QFD .....	22
GAMBAR 2.2 House of Quality.....	23
GAMBAR 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	25
GAMBAR 2.4 Kerangka Pemikiran .....	34
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian .....	39
GAMBAR 3.2 Garis Kontinum .....	51
GAMBAR 3.3 Basic House of Quality Matrix .....	52
GAMBAR 3.4 Bagian Customer Requirements dalam HoQ .....	53
GAMBAR 3.5 Technical Descriptor dalam HoQ .....	54
GAMBAR 3.6 Bagian Relationship between Requirement dan Descriptor dalam HoQ .....	56
GAMBAR 3.7 Bagian Correlation Matrix dalam HoQ .....	57
GAMBAR 3.8 Bagian Competitive Assesment dalam HoQ.....	58
GAMBAR 3.9 Bagian Prioritized Customer Requirements dalam HoQ.....	60
GAMBAR 3.10 Bagian Prioritized Techncial Descriptor dalam HoQ.....	63
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	68
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69

GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
GAMBAR 4.5 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
GAMBAR 4.6 Garis Kontinum Dimensi Tangibles .....	71
GAMBAR 4.7 Garis Kontinum Dimensi Emphaty .....	72
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum Dimensi Reliability .....	73
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Dimensi Responsiveness .....	74
GAMBAR 4.10 Garis Kontinum Dimensi Assurance .....	75
GAMBAR 4.11 Bagian Customer Requirements dalam HoQ .....	78
GAMBAR 4.12 Bagian Technical Descriptor dalam HoQ .....	81
GAMBAR 4.13 Bagian Relationship between Requirement dan Descriptor dalam HoQ .....	85
GAMBAR 4.14 Bagian Correlation Matrix dalam HoQ .....	89
GAMBAR 4.15 Bagian Competitive Assesment dalam HoQ .....	95
GAMBAR 4.16 Bagian Prioritized Customer Requirement dalam HoQ .....	107
GAMBAR 4.17 Bagian Prioritized Technical Descriptors dalam HoQ .....	118
GAMBAR 4.18 Bagan Akhir House of Quality .....	119