

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah keseluruhan keluhan CCF	3
Gambar 1.2. Grafik Hasil Survei Pendahuluan	4
Gambar 1.3. Layanan yang sering dipakai	4
Gambar 2.1. Konsep kepuasan pelanggan	12
Gambar 2.2. Diagram proses kepuasan pelanggan	12
Gambar 2.3. Model Konseptual Ekspekasi Pelanggan.....	15
Gambar 2.4. Analisis Lima Kesenjangan	22
Gambar 2.5. <i>Zone of tolerance</i>	24
Gambar 3.1. Model Konseptual	36
Gambar 3.2. Flowchart pemecahan masalah	38
Gambar 4.1. Peta Zona Toleransi tiap variabel Pelanggan Flexi Trendy.....	68
Gambar 4.2. Posisi pelayanan dari tiap variabel pelanggan Flexi Trendy	68
Gambar 4.3. Peta Zona Toleransi tiap dimensi Pelanggan Flexi Trendy	69
Gambar 4.4. Posisi pelayanan dari tiap dimensi pelanggan Flexi Trendy	70
Gambar 5.1. Profil responden berdasarkan usia	72
Gambar 5.2. Profil responden berdasarkan domisili	73
Gambar 5.3. Profil responden berdasarkan jenis kelamin	73
Gambar 5.4. Profil responden berdasarkan fakultas	74
Gambar 5.5. Profil responden berdasarkan angkatan	74
Gambar 5.6. Profil responden berdasarkan pendapatan per bulan	79
Gambar 5.7. Profil responden berdasarkan pengeluaran pulsa per bulan	80
Gambar 5.8. Profil responden berdasarkan layanan	80
Gambar 5.9. Profil responden berdasarkan lama penggunaan Flexi Trendy	81
Gambar 5.10. Grafik variabel layanan harapan pelanggan Flexi Trendy	82
Gambar 5.11. Grafik dimensi layanan harapan pelanggan Flexi Trendy	83
Gambar 5.12. Grafik variabel layanan minimum pelanggan Flexi Trendy	84
Gambar 5.13. Grafik dimensi layanan minimum pelanggan Flexi Trendy	84
Gambar 5.14. Grafik variabel layanan yang didapat pelanggan Flexi Trendy	85
Gambar 5.15. Grafik dimensi layanan yang didapat pelanggan Flexi Trendy	87
Gambar 5.16. Zona toleransi variabel pelanggan Flexi Trendy	87