

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar I-0-1</i> Persentase pemilihan jasa kurir	3
<i>Gambar I-0-2</i> Alasan pelanggan tidak memilih paket Pos	4
<i>Gambar II-1</i> <i>Perceived Service Quality</i>	13
<i>Gambar II-3</i> <i>Matriks Part Deployment</i>	19
<i>Gambar II-4</i> <i>Matriks Klein Grid</i>	21
<i>Gambar III-1</i> Model Konseptual	23
<i>Gambar III-2</i> Sistematis Pemecahan Masalah	25
<i>Gambar IV-1</i> Jumlah VoC untuk setiap responden	38
<i>Gambar IV-2</i> <i>Tree Diagram</i> Atribut Kebutuhan	39
<i>Gambar IV-3</i> <i>Matriks Klein Grid</i>	51
<i>Gambar V-1</i> Logo TIKI	86
<i>Gambar V-2</i> Perbandingan Tingkat Kepuasan Paket Pos dan TIKI	92
<i>Gambar V-3</i> <i>Improvement ratio</i> Layanan Paket Pos	93
<i>Gambar V-4</i> Nilai <i>Raw Weight</i> Layanan Paket Pos	98
<i>Gambar V-5</i> Kontribusi Karakteristik Teknis	103
<i>Gambar V-6</i> Kontribusi <i>Critical part</i>	108