

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Persentase Pengaduan Keluhan Pelanggan.....	2
Gambar I.2 Hasil SMS Survei <i>Call Center Postpaid</i> Telkomsel Selama Bulan April sampai dengan Juni 2012	6
Gambar II.1 <i>Triangular Fuzzy Numbers</i>	17
Gambar II.2 <i>Framework for The Integration of Kano's Model and SERVQUAL into QFD</i>	19
Gambar II.3 <i>House Of Quality</i>	21
Gambar II.4 Matriks <i>Part Deployment</i>	22
Gambar III.1 Model Konseptual	23
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	26
Gambar III.3 <i>Triangular Fuzzy Number</i> Tingkat Harapan	35
Gambar III.4 <i>Triangular Fuzzy Number</i> Tingkat Kenyataan	35
Gambar IV.1 Diagram Pareto Karakteristik Teknis.....	71
Gambar IV.2 Kombinasi Konsep A.....	73
Gambar IV.3 Kombinasi Konsep B	76
Gambar IV.4 Kombinasi Konsep C	79
Gambar IV.5 Kombinasi Konsep A dan Konsep B	82
Gambar IV.6 Diagram Pareto <i>Critical Part</i>	92
Gambar V.1 Nilai BNP Tingkat Harapan	100
Gambar V.2 Nilai BNP Tingkat Kenyataan	100
Gambar V.3 Nilai Tingkat Kepentingan	100