

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	4
Gambar 1.2 Struktur Organisasi.....	5
Gambar 2.1 Kerangka <i>Fishbone Diagram</i>	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	32
Gambar 3.2 Persentase Dalam Garis Kontinum	42
Gambar 3.3 <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i>	43
Gambar 4.1 <i>Fishbone Diagram</i>	50
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	65
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i>	68
Gambar 4.8 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Emphaty</i>	69
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Realibility</i>	70
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Respinsiveness</i>	74
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i>	76
Gambar 4.12 Garis Kontinum Keseluruhan Dimensi	77

Gambar 4.13 Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius89