

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pertumbuhan pengguna jasa paket pos	4
Gambar I.2 Pangsa Pasar Surat dan Paket	5
Gambar II.1 <i>Total Perceived Quality Model</i>	14
Gambar II.2 <i>Importance-Performance Matrix</i>	22
Gambar III.1 Model Konseptual	28
Gambar III.2 Sistematis Pemecahan Masalah	30
Gambar III.3 <i>Importance-Performance Matrix</i>	43
Gambar IV.1 <i>Flowchart</i> Proses Pengiriman Paket	47
Gambar IV.2 <i>Flowchart</i> Proses Keluhan Pelanggan	48
Gambar IV.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	63
Gambar V.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Gambar V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
Gambar V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Gambar V.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa ..	67