

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komplain pelanggan PT. POS Indonesia	2
Gambar 1. 2 Komplain pelanggan PT. POS Indonesia	2
Gambar 1. 3 Hasil Kuesioner Pra-Survey.....	3
Gambar 2. 1 Unsur Determinan Keputusan Memilih	9
Gambar 2. 2 Importance-Performance Matrix (IPA).....	12
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 3. 1 Proses Penelitian Kuantitatif	21
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	27
Gambar 3. 3 Diagram Kartesius	28
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Dalam 1 bulan	30
Gambar 4. 5 Uji Reliabel Kualitas Pelayanan Harapan	32
Gambar 4. 6 Uji Reliabel Kualitas Pelayanan Kenyataan	32
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Item Fasilitas Fisik (<i>Tangibles</i>) Atribut Harapan	33
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Item Realibilitas (<i>Reliability</i>) Atribut Harpan	34
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Item Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Harapan	34
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Tingkat kenyataan Item Jaminan (<i>Assurance</i>)	35
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Item Empati (<i>Empathy</i>) Atribut Harapan	36
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Item Fasilitas Fisik (<i>Tangibles</i>) Atribut Kenyataan ...	36
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Item Realibilitas (<i>Reliability</i>) Atribut Kenyataan.....	37
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Item Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Kenyataan.....	38

Gambar 4. 15 Garis Kontinum Item Jaminan (<i>Assurance</i>) Atribut Kenyataan	38
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Item Empati (<i>Empathy</i>) Atribut Kenyataan	39
Gambar 4. 17 Diagram Kartesius	42