

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi SCTV .....	15
Gambar 3.1 : Tahapan Generik Proses Pengambilan Keputusan Pelanggan .....	25
Gambar 3.2 : Model Proses Pasca Pembelian Pelanggan .....	26
Gambar 3.3 : Konsep Kepuasan Pelanggan .....	28
Gambar 3.4 : Dimensi Service Quality (Kualitas Pelayanan).....	30
Gambar 3.5 : Model Kepuasan / Ketidakpuasan Pelanggan .....	33
Gambar 3.6 : Penyebab Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan .....	35
Gambar 3.7 : Pengguna Internet Dunia.....	37
Gambar 3.8 : Persentase Pengguna Internet Dunia .....	38
Gambar 3.9 : QFD dan Perkembangan web site .....	45
Gambar 3.10 : Perkembangan Pengukuran Perangkat Lunak.....	47
Gambar 3.11 : Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 5.1 : Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 5.2 : Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	62
Gambar 5.3 : Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
Gambar 5.4 : Diagram Lajur dan Hipotesis .....	84