

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT KDL .....	10
Gambar 2.2 Proses Produksi Listrik PT KDL.....	18
Gambar 3.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	41
Gambar 3.2 Diagram Konsep Kualitas Jasa ... ..	46
Gambar 3.3 Diagram Importance dan Performance Matrix.....	61
Gambar 3.4 Kerangka Pemecahan Masalah .....	64
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	81
Gambar 4.2 Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan Industri.....	89
Gambar 4.3 Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan Perumahan	96



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA