

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Jasa	6
Gambar 2.2 Metode Tradisional Kualitas	7
Gambar 2.3 Metode Tradisional Menjamin Kualitas Jasa	8
Gambar 2.4 Model Konseptual Kualitas Pelayanan	11
Gambar 2.5 Phase QFD.....	17
Gambar 2.6 Model <i>House of Quality</i>	18
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian	30
Gambar 4.1 Matriks Hubungan	54
Gambar 4.2 Respon Teknis	55
Gambar 4.3 Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif	56
Gambar 4.4 Matriks <i>House of Quality</i>	57