DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Gap Service Quality................................................................. 10
Gambar 2.2 Diagram Kano dalam devani dan Kuncoro 2012............................... 14
Gambar 2.3 Proses Evaluasi Kano dalam Puspitasari, et al. (2010) ...................... 16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran........................................................................... 26
Gambar 3.1 Langkah – langkah Penelitian............................................................. 33
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Importance-Performance Matrix............................ 51
Gambar 4.6 Contoh Pemetaan Kuesioner Hasil Survey ke dalam Matrik Evaluasi Kano ................................................................. 55