

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Perbandingan Pertumbuhan Pendapatan Operator Seluler Periode Tahun 2012-2016.....	4
2.1.	Kuadran Importance-Performance Analysis	11
2.2	House of Quality (HOQ)	14
2.3	Rerangka Konseptual	20
3.1	Kuadran Importance Performance Analysis	27
4.1	Diagram Kartesius dari Dimensi Evaluasi Kualitas Pelayanan PT. XL Axiata Tbk.....	56
4.2	Matriks Rumah Kualitas	66

