

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Importance Performance Matrix	31
Gambar 2.2	Pelaksanaan House of Quality	36
Gambar 2.3	The House of Quality	37
Gambar 2.4	Rerangka Pemikiran	46
Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	47
Gambar 3.2	Rumus Slovin.....	51
Gambar 3.3	Rumus Pearson Product Moment.....	54
Gambar 3.4	Koefisien alpha (α) cronbach	55
Gambar 3.5	Rumus kualitas layanan.....	56
Gambar 4.1	Logo Bank Buana Indonesia sebelum tahun 2007	61
Gambar 4.2	Logo Bank UOB Buana sejak 2007 – 2011	61
Gambar 4.3	Logo Bank UOB Indonesia 2011 – sekarang.....	61
Gambar 4.4	Diagram Persentase Jenis Kelamin	62
Gambar 4.5	Diagram Persentase Usia.....	62
Gambar 4.6	Diagram Persentase Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4.7	Diagram Persentase Pekerjaan	64
Gambar 4.8	Diagram Kartesius (IPA).....	76
Gambar 4.9	Nilai Relationship Whats dan Hows	92
Gambar 4.10	Korelasi Karakteristik Teknik.....	99
Gambar 4.11	House of Quality Rancangan Usulan Perbaikan Layanan UOB Right by You.....	107

UNIVERSITAS
MERCU BUANA