

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Training Yang Telah Diadakan.....	3
Gambar 1. 2 Kepuasan Peserta Pelatihan di PT. Reasuransi Indonesia Utama.....	3
Gambar 2. 1 Grafik IPA.....	14
Gambar 2. 2 House Of Quality	17
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian	39
Gambar 4. 1 Perjalanan PT Reasuransi Indonesia Utama	41
Gambar 4. 2 Hasil Analisis IPA.....	54
Gambar 4. 3 Matriks hubungan antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis...	57
Gambar 4. 4 Matriks Hubungan Antar Respon Teknis.....	57
Gambar 4. 5 Nilai Absolut dan kepentingan relatif.....	61
Gambar 4. 6 Matriks House Of Quality	62

