

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total penjualan produk per bulan 2018-2019	3
Gambar 1.2 Penilaian pelanggan terhadap tingkat kinerja PT. XYZ.....	4
Gambar 2.1 Model Diagram Kertasius	21
Gambar 2.2 House of Quality	23
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Langkah-langkah penelitian	34
Gambar 4.1 Deskripsi responden berdasarkan durasi kerjasama.....	52
Gambar 4.2 Rata-rata frekuensi pembelian produk tahun 2018 – 2019	52
Gambar 4.3 Diagram Hasil Analisa Responden Dengan Metode IPA	62
Gambar 4.4 Diagram Kartesius IPA.....	62
Gambar 4.5 Hubungan Respon teknik dengan Atribut Pelanggan	71
Gambar 4.6 Hubungan antar matriks	73
Gambar 4.7 House of Quality Rancangan Usulan Perbaikan Layanan	77