

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Target dan Realisasi Produksi Unit Pembangkit.....	2
Gambar 2.1 Teori <i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>	12
Gambar 2.2 Tingkat Kepentingan menurut Rangkuti.....	12
Gambar 2.3 Diagram Kesenjangan dirasakan oleh Pelanggan	13
Gambar 2.4 Diagram Model Gap Service Quality	13
Gambar 2.5 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.6 Diagram Kartesius	16
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Diagram Importance Performance Analisis.....	54
Gambar 4.2 Hubungan Antara Matriks Kebutuhan Pelanggan dalam HOQ....	62