

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Memilih Transportasi Online.....	5
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
Gambar 2.2 House of Quality.....	26
Gambar 2.3 Matriks Siklus Proses QFD.....	27
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1. Daigram Servqual Awal.....	38
Gambar 3.2 Diagram Servqual.....	39
Gambar 3.3 Diagram Alir Matriks Fase I.....	42
Gambar 3.4. Diagram Alir Pengembangan Fase II.....	43
Gambar 3.5 Flowchart Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Diagram Responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Gambar 4.2 Diagram Reponden Berdasarkan Umur.....	51
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	52
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Gambar 4.5 Diagram $Q = P - E$	59
Gambar 4.6 Diagram Klasifikasi Kepentingan.....	61
Gambar 4.7 Matriks Hubungan.....	73
Gambar 4.8 Respon Teknis.....	74