

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi CCIT FT UI .....	13
Gambar 2.2	Prosedur Perkuliahan Mahasiswa CCIT FT UI .....	23
Gambar 3.1	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa .....	32
Gambar 3.2	Model Konseptual Kualitas Jasa .....	37
Gambar 3.3	Kano Model .....	41
Gambar 3.4	Model Empat Fase QFD .....	51
Gambar 3.5	<i>House Of Quality</i> .....	52
Gambar 3.6	Rerangka Kerja Penggabungan Kano Model dan <i>Servqual</i> .....	60
Gambar 3.7	Rerangka Kerja Penggabungan Antara Model Kano dan <i>Servqual</i> Menjadi HOQ .....	62
Gambar 3.8	Rerangka Pemikiran .....	63
Gambar 5.1	Diagram <i>House Of Quality</i> (HOQ) Level 1 .....	148
Gambar 5.2	Diagram <i>House Of Quality</i> (HOQ) Level II .....	169