

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Alur Proses Pembuatan SPPT SNI .....	10
Gambar 2.2 Diagram Tulang Ikan .....	19
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Nilai Total Responden Unsur Harapan .....	69
Gambar 4.2 Nilai Total Responden Unsur Persepsi.....	70
Gambar 4.3 Nilai Total Responden Unsur Harapan dan Persepsi.....	71
Gambar 4.4 Diagram Pareto Harapan Pelanggan .....	72
Gambar 4.5 Diagram Pareto Persepsi Pelanggan .....	73
Gambar 4.6 Grafik Harapan VS Persepsi .....	74
Gambar 4.7 Analisa Beban Kerja Reviewer .....	75
Gambar 4.8 Grafik Jumlah Klien Balai Sertifikasi Industri 2015.....	78
Gambar 4.9 Diagram Pareto 2015.....	79
Gambar 4.10 Grafik Jumlah Klien Balai Sertifikasi Industri 2016.....	81
Gambar 4.11 Diagram Pareto 2016.....	82
Gambar 4.12 Grafik Jumlah Klien Balai Sertifikasi Industri 2017.....	83
Gambar 4.13 Diagram Pareto 2017.....	84

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA