

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keluhan pengguna mesin vending tahun 2019Praktek	3
Gambar 2.2	Empat faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 2.3	Model Konseptual Servqual	17
Gambar 2.4	Model dasar kualitas layanan	18
Gambar 2.5	Kuadran Analisis IPA	22
Gambar 2.6	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.7	Langkah-Langkah Penelitian.....	30
Gambar 4.8	Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan konsep Servqual – IPA	42
Gambar 4.9	Matriks Antara <i>Customer Requirements</i> Dengan <i>Technical Descriptor</i>	50
Gambar 4.10	Respon Teknik	51
Gambar 4.11	Analisa <i>House of Quality</i>	54