

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Grafik Keluhan Pelanggan	2
1.2 Gambar Grafik Prosentase Keluhan Pelanggan	2
2.1 Gambar Diagram Kartesius.....	11
2.2 Gambar House Of Quality	13
2.3 Gambar Kerangka Pemikiran.....	25
3.1 Gambar Diagram Alir Penelitian	28
4.1 Diagram Kartesius Rata-rata Persepsi dan Harapan	38
4.2 Matriks HOQ.....	48

