

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Tingkat Pertumbuhan Pelanggan Selular Tahun 1996 s.d. 2010 .....	1
Gambar I.2 Pangsa Pasar Telekomunikasi Selular 2009 s.d. 2010.....	2
Gambar I.3 Pelanggan <i>My Telkomsel</i> 2014.....	3
Gambar II.1 Pengkategorian Menggunakan Tabel Evaluasi Kano .....	14
Gambar II.2 <i>Framework</i> Integrasi <i>E-Servqual</i> dengan Model Kano .....	17
Gambar III.1 Model Konseptual .....	19
Gambar III.2 Kerangka Sistematis Pemecahan Masalah .....	21
Gambar IV.1 Jenis Nomor Responden (Simpati atau Halo) .....	39
Gambar IV.2 Jenis Kelamin Responden .....	40
Gambar IV.3 Usia Responden.....	40
Gambar IV.4 Pekerjaan Responden .....	40
Gambar IV.5 Pemetaan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> .....	48