

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	2
Gambar 1.2 Struktur Bisnis dan Organisasi PT. Telkom .....	4
Gambar 1.3 Jumlah Pelanggan Pasang IndiHome Bulan Januari 2015 – Agustus 2016 .....	7
Gambar 1.4 Jumlah Pelanggan Cabut IndiHome Bulan Januari 2015 – Agustus 2016 .....	7
Gambar 1.5 Perbandingan Tingkat Pelanggan Pasang dan Cabut Layanan IndiHome Bulan Januari 2015 – Agustus 2016 .....	8
Gambar 2.1 Persepsi Kualitas Pelayanan .....	16
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	20
Gambar 2.3 Model Konseptual SERVQUAL .....	24
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....	43
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	50
Gambar 3.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	61
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	66
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	67
Gambar 4.5 Analisis <i>Gap</i> Berdasarkan Diagram Kartesius pada Indikator Kualitas Pelayanan .....	74
Gambar 4.6 Analisis <i>Gap</i> Berdasarkan Diagram Kartesius pada Dimensi Kualitas Pelayanan .....	78