

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkom Indonesia	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkom Indonesia	2
Gambar 1.3 <i>Global ICT Developments</i>	3
Gambar 1.6 Lama Gangguan Dapat Teratasi Indihome	5
Gambar 1.7 Pengalaman Kecewa Menurut Lama Berlangganan Indihome ..	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Garis Kontinum Kategori Interpretasi Skor	47
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	56
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Berlangganan	56
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	59
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	61
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	63
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Empati (<i>emphaty</i>)	65
Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	67
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	69
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	71
Gambar 4.13 Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	73