

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PT. Telkom Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Lama Gangguan Dapat Teratasi Indihome.....	8
Gambar 1. 4 Pengalaman Kecewa Menurut Lama Berlangganan Indihome.....	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3. 1 Proses Tahapan Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Presentase dalam Garis Kontinun .....	40
Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Gambar 4. 4 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Harapan (Importance) Dimensi Reliability.....	50
Gambar 4. 5 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Harapan (Importance) Dimensi Assurance .....	51
Gambar 4. 6 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Harapan (Importance) Dimensi Tangible.....	52
Gambar 4. 7 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Harapan (Importance) Dimensi Empathy .....	53
Gambar 4. 8 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Harapan (Importance) Dimensi Responsiveness .....	54
Gambar 4. 9 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Harapan (Importance) Dimensi Customer Statisfaction .....	55
Gambar 4. 10 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Reliability.....	57
Gambar 4. 11 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Assurance .....	58
Gambar 4. 12 Garis Kontinun Rata-Rata Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Tangible.....	59

Gambar 4. 13 Garis Kontinum Rata-Rata Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Empathy .....	60
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Rata-Rata Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Responsiveness .....	61
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Rata-Rata Nilai Kenyataan (Performance) Dimensi Customer Satisfaction .....	63