

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo IndiHome	2
Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Akses Internet Berdasarkan Metode	5
Gambar 1. 4 Alasan Berlangganan Internet Tetap di Rumah	6
Gambar 1. 5 Layanan <i>Fixed broadband</i> Paling Banyak Dipakai di Indonesia Tahun 2023.....	8
Gambar 1. 6 Pangsa Pasar <i>Fixed broadband</i> IndiHome 2016-2023.....	10
Gambar 1. 7 Perusahaan Telekomunikasi dengan Aduan Pelanggan Terbanyak 2021.....	11
Gambar 1. 8 Komentar Customer Terhadap Layanan IndiHome di X	12
Gambar 1. 9 Komentar Customer Terhadap Layanan IndiHome di Instagram	12
Gambar 1. 10 Komentar Customer Terhadap <i>Service recovery</i> IndiHome di X..	13
Gambar 1. 11 Komentar Customer Terhadap <i>Service recovery</i> IndiHome di Instagram.....	13
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	44
Gambar 3. 2 Kontinum Persentase Kriteria Interpretasi Skor	53
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	60
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel <i>Service recovery</i> (X).....	66
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel <i>Corporate Image</i> (Z)	68
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel <i>Customer loyalty</i> (Y)	71
Gambar 4. 7 Path Diagram <i>Outer Model</i>	72
Gambar 4. 8 Path Diagram Inner Model.....	77