

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia.....	3
GAMBAR 1.2 Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia.....	4
GAMBAR 1.3 Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	5
GAMBAR 1.4 Gambar-Gambar Lokasi Wifi.id Corner.....	8
GAMBAR 1.5 Data Keluhan Pelanggan.....	11
GAMBAR 2.1 Service-Quality Model.....	21
GAMBAR 2.2 Importance Performance Matrix	27
GAMBAR 2.3 Kerangka Pemikiran	40
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian	45
GAMBAR 3.2 Model Garis Kontinum Kriteria Interpretasi (<i>persentase</i>)	55
GAMBAR 3.3 Diagram Kartesius	57
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	61
GAMBAR 4.4 Garis Kontinum Dimensi Tangibles.....	63
GAMBAR 4.5 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas.....	64
GAMBAR 4.6 Garis Kontinum Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	65
GAMBAR 4.7 Garis Kontinum Dimensi Jaminan dan Kepastian (Assurance).....	66
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum Dimensi Empati (Emphaty).....	67
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Dimensi Tangibles.....	69
GAMBAR 4.10 Garis Kontinum Dimensi Reliabilitas.....	70
GAMBAR 4.11 Garis Kontinum Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	71
GAMBAR 4.12 Garis Kontinum Dimensi Jaminan dan Kepastian (Assurance).....	72
GAMBAR 4.13 Garis Kontinum Dimensi Empati (Emphaty).....	73
GAMBAR 4.14 Diagram Batang Indeks Kepuasan Kualitas Pelayanan.....	77
GAMBAR 4.15 Diagram Kartesius Dari Atribut-atribut Kualitas layanan wifi.id pada WiFiCorner PT.Telkom di kota Bandung.....	79