

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Penelitian dan Observasi Universitas di USA	1
Tabel I.2 Hasil observasi <i>logbook</i> pelayanan komplain di IT Telkom	4
Tabel IV.1 Jenis Komplain dan Standar Layanan	34
Tabel IV.2 Hak akses <i>user</i> dalam sistem informasi e-Complaint Handling	38
Tabel V.1 Tabel Hasil Pengujian <i>Black-Box</i>	55
Tabel V.2 Tabel Hasil <i>User Acceptance Test</i>	57