

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bangunan <i>TheTelkomsel Way</i>	3
Gambar 1.2	Struktur Organisasi PT.Telkomsel Regional Jabar	6
Gambar 1.3	Struktur <i>Market and Customer Development</i>	6
Gambar 1.4	Logo Telkomsel	9
Gambar 1.5	Skema Perhitungan Poin Kartu Halo	11
Gambar 1.6	Skema Perhitungan Poin Simpati Kartu As	11
Gambar 1.7	Masa Berlaku Poin	12
Gambar 1.8	Kategori Tier	13
Gambar 1.9	Pertumbuhan Pelanggan Telepon Seluler Tahun 2010-2014	15
Gambar 1.10	Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia Tahun 2016-2019	16
Gambar 1.11	Pengguna Akses <i>Smartphone</i>	16
Gambar 1.12	Jumlah Perangkat yang digunakan	17
Gambar 1.13	Pengguna Telkomsel	17
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.2	Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	26
Gambar 2.3	Strategi Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.4	Rantai Manfaat Kualitas	30
Gambar 3.1	Garis Kontinum	49
Gambar 3.2	Matriks IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	50
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	54
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli Pulsa.....	55
Gambar 4.6	Responden Berdasarkan Frekuensi Memebeli Pulsa	56
Gambar 4.7	Kategori Poin yang Dimiliki.....	56
Gambar 4.8	Garis Kontinum Harapan Kualitas Layanan Tsel Poin	63
Gambar 4.9	Garis Kontinum Kenyataan Kualitas Layanan Tsel Poin	69
Gambar 4.10	Diagram Kartesius	80