

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkom Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkom Indonesia .....	2
Gambar 1.3 <i>Global ICT Developments</i> .....	3
Gambar 1.6 Lama Gangguan Dapat Teratasi Indihome .....	5
Gambar 1.7 Pengalaman Kecewa Menurut Lama Berlangganan Indihome ..	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Garis Kontinum Kategori Interpretasi Skor .....	47
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	56
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Berlangganan	56
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	59
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	61
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	63
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	65
Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) .....	67
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan .....	71
Gambar 4.13 Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	73