

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Pelanggan Indihome STO Tegalega 2017	6
Gambar I.2 Lama Gangguan Dapat Teratasi Indihome	8
Gambar I.3 Pengalaman Kecewa Menurut Lama Berlangganan Indihome.....	9
Gambar III.1 Model Konseptual Analisis Layanan Pengguna IndiHome STO Tegalega	34
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	36
Gambar IV.1 Grafik CSC dimensi Reliabilitas	56
Gambar IV.2 Grafik CSC dimensi Responsivitas	57
Gambar IV.3 Grafik CSC dimensi Kompetensi	58
Gambar IV.4 Grafik CSC dimensi Akses	59
Gambar IV.5 Grafik CSC dimensi Kesopanan	60
Gambar IV.6 Grafik CSC dimensi Komunikasi	61
Gambar IV.7 Grafik CSC dimensi Kredibilitas	62
Gambar IV.8 Grafik CSC dimensi Keamanan	63
Gambar IV.9 Grafik CSC dimensi Kemampuan memahami pelanggan	64
Gambar IV.10 Grafik CSC Dimensi Bukti Fisik	65