

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkom Indonesia	3
Gambar 1.2 Struktur organisasi DBS Witel Bandung	4
Gambar 1.3 Logo Pijar Sekolah.....	6
Gambar 3.1 Komponen Proses Penelitian Kuantitatif	23
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	32
Gambar 3.3 Presentasi Garis Kontinum.....	37
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi Performance.....	45
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi Feature	47
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi Durability	48
Gambar 4.8 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi Design.....	49
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi Kemampuan Melayani.....	50
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kenyataan Dimensi Keistimewaan	51
Gambar 4.11 Garis Kontinum Keseluruhan Variabel Kenyataan.....	52
Gambar 4.12 Garis Kontinum Harapan Dimensi Performance	54
Gambar 4.13 Garis Kontinum Harapan Dimensi Feature	55
Gambar 4.14 Garis Kontinum Harapan Dimensi Durability	56
Gambar 4.15 Garis Kontinum Harapan Dimensi Design	57
Gambar 4.16 Garis Kontinum Harapan Dimensi Kemampuan Melayani	58
Gambar 4.17 Garis Kontinum Harapan Dimensi Keistimewaan.....	59
Gambar 4.18 Garis Kontinum Harapan Keseluruhan Variabel Harapan.....	60
Gambar 4.19 Matrix <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	62
Gambar 4.20 Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	68