

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gabungan Smart dan Fren Menghasilkan Logo Smartfren	2
Gambar 1.2 Mr. Kwik dan Media Komunitas “I Hate Slow”	2
Gambar 1.3 Jumlah pengguna internet di dunia tahun 2014	6
Gambar 1.4 Pangsa pasar operator telekomunikasi di Indonesia	8
Gambar 1.5 Pangsa Pasar Pengguna Layanan Data Operator	9
Gambar 2.1 Diagram Kesenjangan antara Persepsi Pelayanan dan Pelayanan yang Diharapkan Konsumen.....	20
Gambar 2.2 <i>House Of Quality</i>	23
Gambar 2.3 Step 1 <i>costumer wants</i>	24
Gambar 2.4 Step 2 <i>hows</i>	24
Gambar 2.5 Step 3 <i>Relationship Between Customer Wants and Hows</i>	25
Gambar 2.6 Step 4 <i>Relationship Between Hows</i>	25
Gambar 2.7 Step 5 <i>Importance Ratings</i>	26
Gambar 2.8 Step 6 <i>Competitive Assessment</i>	26
Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	51
Gambar 3.2 Posisi Costumer want di HOQ.....	58
Gambar 3.3 <i>Planning Matrix</i>	59
Gambar 3.4 HOQ: <i>Technical Response</i>	59
Gambar 3.5 Posisi <i>Relationship</i>	61
Gambar 3.6 HOQ <i>Technical Response Priorities</i>	62
Gambar 3.7 HOQ <i>Technical Correlation</i>	63
Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	65
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	65
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal	66
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan pekerjaan	67
Gambar 4.6 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum	70
Gambar 4.7 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	73
Gambar 4.8 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	75

Gambar 4.9 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	77
Gambar 4.10 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	79
Gambar 4.11 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	80
Gambar 4.12 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	83
Gambar 4.13 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	86
Gambar 4.14 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	88
Gambar 4.15 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	90
Gambar 4.16 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	92
Gambar 4.17 Presentase Atribut Dalam Garis Kontinum.....	94
Gambar 4.18 Diagram $Q = P - E$	97