

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1.	Logo PT Telekomunikasi Indonesia.....	1
GAMBAR 1.2	Pertumbuhan Pengguna teknologi telekomunikasi dan informatika dunia dari 2000 sampai 2015.....	4
GAMBAR 1.3.	Teledensitas Pelanggan Fixed Broadband Indonesia dan Negara Asia Terpilih	5
GAMBAR 1.4	Kepuasan pelanggan di kota-kota Jawa Barat	7
GAMBAR 1.5	Keluhan pelanggan Indihome Di Kota Bandung 2015.....	9
GAMBAR 2.1.	Kerangka Pemikiran Penelitian	29
GAMBAR 3.1.	Tahapan Penelitian	37
GAMBAR 3.2	Kriteria Interpretasi.....	48
GAMBAR 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	57
GAMBAR 4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	58
GAMBAR 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ..	59
GAMBAR 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	60
GAMBAR 4.5	Garis kontinum variabel bukti fisik (<i>tangible</i>)	62
GAMBAR 4.6	Garis kontinum variabel keandalan (<i>realibility</i>).....	63
GAMBAR 4.7	Garis kontinum variabel daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	65
GAMBAR 4.8	Garis kontinum variabel jaminan (<i>assurance</i>).....	66
GAMBAR 4.9	Garis kontinum variabel empati (<i>empathy</i>)	67
GAMBAR 4.10	Garis kontinum kepuasan pelanggan.....	69

GAMBAR 4.11 Hasil uji normalitas variabel kepuasan pelanggan melalui P-plot 70

GAMBAR 4.12 Hasil uji Heteroskedastisitas..... 72