

## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Struktur Organisasi PT Telkom Akses.....	2
Gambar 1.2	Struktur Organisasi Operasional Regional dan Area Telkom Akses.....	3
Gambar 1.3	Peta Cakupan Layanan <i>Assurance</i> dan <i>Maintenance</i> <i>CCAN Reborn</i> .....	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	28
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	36
Gambar 3.2	Garis Kontinum.....	43
Gambar 3.3	Diagram Jalur Komitmen Manajemen dan <i>Service</i> <i>Recovery Performance</i> Ppegawai <i>CCAN Reborn</i> Telkom Akses Regional Jawa Barat.....	48
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	50
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	52
Gambar 4.5	Persentase Variabel <i>Employee Reward</i> ( $X_1$ ) dalam Garis Kontinum.....	54
Gambar 4.6	Persentase Variabel <i>Customer Service Training</i> ( $X_2$ ) dalam Garis Kontinum.....	55
Gambar 4.7	Persentase Variabel <i>Empowerment</i> ( $X_3$ ) dalam Garis Kontinum.....	56
Gambar 4.8	Persentase Variabel <i>Customer Service Orientation</i> ( $X_4$ ) dalam Garis Kontinum.....	57
Gambar 4.9	Persentase Variabel Komitmen Manajemen Secara Keseluruhan ( $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ , dan $X_4$ ).....	58
Gambar 4.10	Persentase Variabel <i>Service Recovery Performance</i> ( $Y$ ) dalam Garis Kontinum.....	60

Gambar 4.11	<i>Diagram Jalur Employee Reward (X1), Customer Service Training (X2), Empowerment (X3), Customer Service Orientation (X4), dan Service Recovery Performance (Y) di PT Telkom Akses Regional Jawa Barat.....</i>	61
Gambar 4.12	<i>Model Pengaruh Employee Reward (X1), Customer Service Training (X2), dan Customer Service Orientation (X4) terhadap Service Recovery Performance (Y) di PT Telkom Akses Regional Jawa Barat.....</i>	73