

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Perbandingan Kecepatan Internet di beberapa Negara Asia Pasifik	4
Gambar 1.3 Sudut Pandang Pelanggan dan Penyedia Layanan	5
Gambar 2.1 Diagram Model Kano.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Integrasi model Kano ke dalam Servqual	17
Gambar 3.1 Model Konseptual	20
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	22
Gambar 4.1 Grafik Tingkat Pemahaman Responden.....	38