

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey Perangkat Yang Digunakan Untuk Mengakses Internet	2
Gambar 1.2 Logo Telkomsel Flash.....	3
Gambar 1.3 Data Penjualan Telkomsel Flash.....	3
Gambar 1.4 Keluhan Pelanggan Pada Ruang Diskusi Online Kaskus.....	5
Gambar 1.5 Website Telkomsel Yang Diretas Oleh Hacker	6
Gambar 1.7 Tanggapan Kaskuser Mengenai Kasus Hack	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.5 Jumlah Anggota Komunitas Yang Memberikan Komentar	56
Gambar 4.6 Jumlah Threat yang mengulas Telkomsel Flash	58
Gambar 4.8 Informasi Mengenai Kestabilan Sinyal Telkomsel Flash	62
Gambar 4.9 Informasi Mengenai Harga Paket Telkomsel Flash	63
Gambar 4.10 Informasi Dari Salah Satuanggota Komunitas	64
Gambar 4.11 Garis Kontinum Content	66
Gambar 4.12 Ulasan Negatif Yang Ada Pada Forum Telkomsel Flash	70
Gambar 4.13 Interaksi anrara sesama anggota Kaskus.....	71
Gambar 4.14 Saran dari para anggota sesama anggota Kaskus	72
Gambar 4.13 Garis Kontinum Negative Valence of Opinion.....	75
Gambar 4.14 Garis Kontinum Negatif e-Wom.....	76
Gambar 4.15 Garis Kontinum Sistem Yang Digunakan.....	81
Gambar 4.16 Garis Kontinum Resiko Reputasi.....	85

Gambar 4.17 Garis Kontinum Resiko Yang Dipresepsikan 91

Gambar 4.18 Garis Kontinum Kepercayaan Merek..... 92