

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo MyNet.....	1
GAMBAR 1.2 Pengguna Internet di Indonesia menurut APJII.....	3
GAMBAR 1.3 Penyebab Keluhan Pelanggan Tahun 2015	5
GAMBAR 1.4 Penyebab Keluhan Pelanggan Tahun 2016	5
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	26
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian	32
GAMBAR 3.2 Garis Kontinum.....	39
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
GAMBAR 4.5 Garis Kontinum <i>Tangible</i> (Berwujud)	48
GAMBAR 4.6 Garis Kontinum <i>Reliability</i> (Keandalan).....	50
GAMBAR 4.7 Garis Kontinum <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	52
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum <i>Assurance</i> (Jaminan)	54
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum <i>Empathy</i> (Empati)	56
GAMBAR 4.10 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan.....	58
GAMBAR 4.11 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan	59
GAMBAR 4.12 P-P Plot Uji Regresi Linier Sederhana	60
GAMBAR 4.13 Scatterplot Uji Heterokedastitas.....	61