

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkomsel.....	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkomsel.....	2
Gambar 1.3 <i>OTE Focus areas: Process - People – Tools</i>	3
Gambar 1.4 <i>Objective Goals OTE</i>	3
Gambar 1.5 <i>Important IM Process Changes</i>	4
Gambar 1.6 <i>TOP 3 Pengaduan Keluhan</i> terkait aktivitas <i>network</i> Tahun 2017	5
Gambar 1.7 <i>Trend Total Pengaduan Keluhan</i> periode 2017 - 2018.....	5
Gambar 1.8 <i>Trend Total insiden jaringan Telkomsel</i> periode 2017 - 2018.	6
Gambar 1.9 Top 5 lokasi penyebaran keluhan di PT. Telkomsel	7
Gambar 2.1 Pemetaan Barang dan <i>Service</i>	13
Gambar 2.2 <i>Service Organization as a System</i>	16
Gambar 2.3 <i>Complaint stages from a customer perspective</i>	19
Gambar 2.4 Model aktivitas insiden dan pengaruh pada perilaku keluhan	22
Gambar 2.5 <i>Climbing the mountain of anger</i>	23
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	35
Gambar 3.1 Tahapan pelaksanaan penelitian.....	41
Gambar 4.1 P-P Plot insiden terhadap keluhan sinyal lemah	52
Gambar 4.2 P-P Plot insiden terhadap keluhan layanan akses data.....	52
Gambar 4.3 P-P Plot insiden terhadap keluhan layanan telepon selular.....	53
Gambar 4.4 Scatter plot insiden terhadap keluhan sinyal lemah	55
Gambar 4.5 Scatter plot insiden terhadap keluhan layanan akses data.....	55
Gambar 4.6 Scatter plot insiden terhadap keluhan layanan telepon selular.....	55