

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Telkom	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Telkom.....	4
Gambar 1.3 Tampilan Aplikasi myIndiHome pada Android.....	6
Gambar 1.4 Rating Aplikasi myIndiHome pada Google Play dan Apps Store	8
Gambar 1.5 Bukti <i>Screenshot</i> Keluhan Pelanggan	10
Gambar 2.1 <i>Framework</i> IPA.....	21
Gambar 2.2 Matriks <i>House of Quality</i>	22
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Diagram Kartesius IPA	43
Gambar 3.2 Letak <i>Voice of Customer</i>	44
Gambar 3.3 Letak <i>Technical Response</i>	45
Gambar 3.4 Letak <i>Planning Matrix</i>	46
Gambar 3.5 Letak <i>Relationship Matrix</i>	47
Gambar 3.6 Letak <i>Technical Correlation</i>	48
Gambar 3.7 Letak <i>Technical Matrix</i>	49
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	50
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	52
Gambar 4.6 Hasil Diagram Kartesius IPA	56
Gambar 4.7 <i>House of Quality</i>	75