

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar I.2 Volume Penjualan IndiHome Januari-Desember 2018.....	3
Gambar I.2 Data Pengguna Baru Layanan IndiHome Tahun 2015-2018.....	3
Gambar I.3 Tingkat Peralihan Pelanggan IndiHome di Kota Bandung 2015-2018	4
Gambar I.4 Customer Satisfaction Index (CSI)	4
Gambar II.2 Model Integrasi Integrasi Service Quality dan Model Kano	21
Gambar III.1 Model Konseptual	30
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	31
Gambar III.3 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan).....	32
Gambar III.4 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan).....	33
Gambar IV.1 Radar Diagram Tingkat Harapan, Kepentingan, Kenyataan.....	56
Gambar IV.3 Radar Diagram Tingkat Harapan, Kepentingan, Kenyataan.....	57
Gambar V.1 CSC atribut <i>must be</i>	67
Gambar V.2 CSC Atribut <i>One Dimensional</i>	69