

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo Indosat sebelum bergabung dengan Ooredoo .....	1
Gambar 1.2 Logo Indosat setelah bergabung dengan Ooredoo .....	2
Gambar 1.3. Grafik Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Indosat Ooredoo 2014-2017 .....	5
Gambar 1.4. Grafik Perkembangan Nilai CSAT (Customer Satisfaction) Pelanggan Indosat 2015-2017 .....	5
Gambar 1.5. Contoh Tampilan Customer Service Pada Website Indosat Ooredoo .....	6
Gambar 1.6. Contoh tweet keluhan layanan yang ditujukan kepada akun @IndosatCare .....	7
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1. Garis Kontinum Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....	54
Gambar 4.2. Garis Kontinum Hasil Tanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	57