# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan MyTelkomsel Apps ..... 2
Gambar 1.2 Logo My Telkomsel ..... 3
Gambar 1.3 Indeks Pembangunan TIK ..... 4
Gambar 1.4 Populasi Masyarakat Digital 2019 ..... 5
Gambar 1.5 Pie Chart Pengguna Provider Indonesia ..... 7
Gambar 1.6 Ulasan Mengenai Pelayanan Aplikasi MyTelkomsel ..... 9
Gambar 1.7 Ulasan Mengenai Pelayanan Aplikasi MyTelkomsel ..... 10
Gambar 1.8 Artikel Keluhan Konsumen Aplikasi MyTelkomsel ..... 11
Gambar 2.1 Grafik IPA ..... 22
Gambar 2.2 Model HoQ (House of Quality) ..... 25
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran ..... 40
Gambar 3.1 Grafik IPA ..... 53
Gambar 3.2 Model HoQ (House of Quality) ..... 55
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 59
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 60
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 61
Gambar 4.5 Waktu Pemakaian Aplikasi MyTelkomsel ..... 62
Gambar 4.6 Hasil Ploting Data IPA ..... 66
Gambar 4.7 House of Quality ..... 80