

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 logo Telkom Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 logo IndiHome Fiber	3
Gambar 1. 3 Gambar Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) Indonesia	6
Gambar 1. 4 Hasil Ulasan dan Rating Pada Aplikasi MyIndihome.....	8
Gambar 1. 5 Fenomena Mengenai Kepuasan Konsumen Rating Negatif	13
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	51
Gambar 3. 2 Rumus Bernoulli	52
Gambar 3. 4 Rumus Reliabilitas	56
Gambar 3. 5 Kriteria Interpretasi Nilai	58
Gambar 4. 1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	64
Gambar 4.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Bukti Langsung (Tangible).....	69
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (Reliability).....	71
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	74
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Jaminan (Assurance).....	78
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	80
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	82
Gambar 4.10 Garis Kontinum Dimensi Harapan.....	84
Gambar 4.11 Garis Kontinum Dimensi Kinerja	86
Gambar 4.12 Garis Kontinum Dimensi Perbandingan	89
Gambar 4.13 Garis Kontinum Dimensi Pengalaman.....	91
Gambar 4.14 Garis Kontinum Dimensi Perbandingan	93

Gambar 4.15 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	94
Gambar 4.16 Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	95
Gambar 4.17 Grafik normal P-Plot Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	96
Gambar 4.18 Gambar Tabel Kolmogorov-Smirnov Variabel.....	96
Gambar 4.19 Gambar Scatter Plot Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	97
Gambar 4.20 Gambar Coefficients Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	98
Gambar 4.21 Gambar Coefficients Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
Gambar 4.22 Koefisien Determinasi Model Summary Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	99