

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Telkom Indonesia .....	1
Gambar 1. 2 Logo Indihome .....	1
Gambar 1. 3 Gedung Graha Telkom BSD – Witel Tangerang .....	2
Gambar 1. 4 Struktur Organisasi Witel Tangerang.....	3
Gambar 1. 5 Daftar Harga Produk Indihome Tangerang.....	4
Gambar 1. 6 Daftar Harga Produk Firstmedia .....	4
Gambar 1. 7 Daftar Harga Produk CBN .....	5
Gambar 1. 8 Daftar Harga Produk Biznet.....	5
Gambar 1. 9 Jumlah Pelanggan Internet Fixed Broadband.....	6
Gambar 1. 10 Testimoni Pelanggan Indihome Terhadap Kualitas Layanan.....	8
Gambar 1. 11 Permasalahan dan Tanggapan Indihome.....	8
Gambar 1. 12 Provider Internet Wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan.....	10
Gambar 1. 13 Reward dari Telkom Indonesia .....	10
Gambar 2. 1 Framework Penelitian .....	34
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	47
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Kriteria Penelitian .....	53
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	58
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran .....	60
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata.....	60
Gambar 4. 6 Posisi Kualitas Layanan pada Garis Kontinum.....	65
Gambar 4. 7 Posisi Penanganan Keluhan Pelanggan pada Garis Kontinum .....	68
Gambar 4. 8 Posisi Kepuasan Pelanggan pada Garis Kontinum .....	71
Gambar 4. 9 Outer Model Structural Equation Model (SEM).....	72
Gambar 4. 10 Path Diagram Inner Model (Bootstrapping).....	75