

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Indosat	1
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan dan ARPU Indosat Tahun 2020	2
Gambar 1.3 Pendapatan Per Jenis Layanan Indosat Tahun 2020	3
Gambar 1.4 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	4
Gambar 1.5 Langkah Penggunaan Aplikasi MPWR	7
Gambar 1.6 Laporan Jumlah Order dan Aktivasi MPWR	8
Gambar 1.7 Skor CSAT Untuk Layanan MPWR Bulan Februari 2021	9
Gambar 1.8 CSAT score untuk layanan MPWR bulan April, Mei dan Juni 2021 .	9
Gambar 1.9 Pendorong Kepuasan Pelanggan Layanan MPWR Mei dan Juni 2021	10
Gambar 2.1 Empathy Map	20
Gambar 2.2 Persona Canvas	21
Gambar 2.3 POV Canvas	22
Gambar 2.4 How Might We Canvas	23
Gambar 2. 5 Matrix 2x2 Canvas	24
Gambar 2.6 Prototype Canvas.....	25
Gambar 2.7 Evaluation Map Canvas	26
Gambar 2.8 Tahapan Design Thinking	27
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	35
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	41
Gambar 3.2 Komponen Dalam Analisis Data.....	48
Gambar 4.1 Skor CSAT untuk layanan MPWR bulan April, Mei dan Juni 2021	74
Gambar 4.2 Skor NPS untuk layanan MPWR bulan April, Mei dan Juni 2021 ...	75
Gambar 4.3 Skor CES untuk layanan MPWR bulan April, Mei dan Juni 2021 ...	75
Gambar 4.4 Laporan Jumlah Order dan Aktivasi MPWR	76
Gambar 4.5 Empathy Maps.....	83
Gambar 4.6 Matrix 2x2	108
Gambar 4.7 User Journey Flow	122
Gambar 4.8 Enhanced myIM3 Apps.....	124

Gambar 4.9 Fitur Machine Learning.....	125
Gambar 4.10 Fitur Kustomisasi Paket	126
Gambar 4.11 Fitur Opsi SIM dan eSIM.....	127
Gambar 4.12 Fitur Opsi Pembayaran.....	127
Gambar 4.13 Fitur Lacak Pesanan	128
Gambar 4.14 Dasbor Penggunaan Real-Time.....	129
Gambar 4.15 Fitur Layanan Pelanggan.....	130
Gambar 4.16 Purwarupa Layanan Digital Telco Yang Baru	131
Gambar 4.17 Perbaikan Fitur Opsi SIM dan eSIM.....	141