

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Grup Perusahaan.....	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi	4
Gambar 1.3 Struktur Direktorat Network.....	4
Gambar 1.4 Telkomsel NPS Report (NielsenIQ, 2024)	11
Gambar 1.5 Jumlah Keluhan Jaringan (Data PT Telkomsel, 2024).....	12
Gambar 2.1 Service Organization as System.....	20
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian Kuantitatif Eksperimen	39
Gambar 4.1 Perbandingan Proses Penanganan Gangguan Sebelum dan Sesudah <i>SOC Platform</i>	50
Gambar 4.2 Grafik Informasi Keluhan Pelanggan, Waktu Penanganan Keluhan dan Fase Implementasi <i>SOC Platform</i>	51
Gambar 4.3 P-Plot Uji Normalitas	52
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	54
Gambar 4.5 Uji Autokorelasi.....	55
Gambar 4.6 Uji <i>parallel trends</i>	57