

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Indonesia	5
Gambar 1.2 Logo <i>IndiHome Fiber</i>	6
Gambar 1.3 Perkembangan Indikator TIK di Indonesia 2011-2015	8
Gambar 1.4 Negara-Negara dengan Jumlah Pengguna Internet Terbesar di Asia 2015	9
Gambar 1.5 Negara-Negara dengan Jumlah Pengguna Internet Terbesar di Dunia 2015	10
Gambar 1.6 Penetrasi Internet Negara-negara ASEAN 2015	11
Gambar 1.7 Presentase Penduduk Usia 10 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kegiatan Utama 2015	12
Gambar 1.8 Presentase Penduduk Usia 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Tujuan Penggunaan Internet 2015	13
Gambar 1.9 Presentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses Internet di Rumah Menurut Klasifikasi Daerah 2010-2015	14
Gambar 1.10 Presentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses Internet di Rumah Menurut Pulau 2010 dan 2015	15
Gambar 2.1 Jenis Pemasaran Jasa	25
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	36
Gambar 2.3 Hubungan Antara Variabel <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	43
Gambar 2.4 Hubungan Antara Variabel <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	44
Gambar 2.5 Hubungan Antara Variabel <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	45
Gambar 2.6 Hubungan Antara Variabel <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	46
Gambar 2.7 Hubungan Antara Variabel <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	47

Gambar 2.8 Kerangka Teoritis Kualitas Jasa	52
Gambar 2.9 Paradigma Penelitian	53
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia.....	58
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia WiTel Bandung	60
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho (Uji F)	113

