DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Servqual 8
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan 10
Gambar 3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah 31
Gambar 4.1. Kantor Pusat PT. Telkom..... 38
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia Plasa Bandung VII Kandatel Bandung..... 42
Gambar 4.3. Daftar Tarif Paket Layanan Speedy 44
Gambar 4.4. Nilai-Nilai NIK Kepuasan Dan Kepentingan Pelanggan Dalam Diagram Kartesius..... 70
Gambar 4.5. Nilai-Nilai NIK Kinerja Karyawan Telkom Dan Kepentingan Pelanggan Dalam Diagram Kartesius..... 72