

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konfigurasi jaringan Speedy	II-1
Gambar 2.2	Piramida loyalitas merek	II-4
Gambar 2.3	Bauran pemasaran jasa	II-6
Gambar 3.1	Model Konseptual	III-1
Gambar 3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	III-3
Gambar 3.3	Performance-importance matrix	III-11
Gambar 4.1	Alasan Pelanggan pesaing untuk menggunakan layanannya	IV-3
Gambar 4.2	Berlangganan layanan lain sebelumnya	IV-4
Gambar 4.3	Layanan yang digunakan sebelumnya	IV-5
Gambar 4.4	Kepuasan pelanggan pada layanan sebelumnya	IV-5
Gambar 4.5	Performance Importance Matrix layanan Speedy	IV-10
Gambar 4.6	Performance Importance Matrix layanan Melsa	IV-11
Gambar 4.7	Performance Importance Matrix layanan Centrin	IV-11
Gambar 4.8	Performance Importance Matrix layanan Telkomnet Instan	IV-12
Gambar 4.9	Performance Importance Matrix Layanan Lainnya	IV-13
Gambar 4.10	Tingkat loyalitas pelanggan Speedy	IV-13
Gambar 4.11	Model diagram jalur	IV-15
Gambar 4.12	Diagram jalur hasil analisis jalur	IV-20
Gambar 5.1	Layanan yang paling diminati pelanggan Speedy	V-18