DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik jumlah pelanggan layanan Flexi prabayar di Bandung 2
Gambar I.2 Tingkat *churn* dari pelanggan Flexi prabayar Bandung 3
Gambar III.1 Model Konseptual 12
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah 16
Gambar IV.1 *Context Diagram* Aplikasi *Online* Survei..... 29
Gambar IV.2 *Data Flow Diagram* Level 1..... 30
Gambar IV.3 *Data Flow Diagram* Level 2 (1) 31
Gambar IV.4 *Data Flow Diagram* Level 2 (3) 31
Gambar IV.5 *Interface* bergaya *web* 32
Gambar IV.6 Ketersediaan Tombol dalam Aplikasi *Online* Survei 33
Gambar IV.7 *Feature Responses & Statistics* yang tersedia di *Online* Survei 34
Gambar IV.8 *Response Summary Online* Survei 34
Gambar IV.9 Hasil Penyaringan dari Pertanyaan *Screening* dan Jenis Kelamin . 35
Gambar IV.10 *Pie chart* dari Pernyataan *Customer Loyalty* 36
Gambar V.1 Tingkat Pemahaman Responden *Pretest*..... 38
Gambar V.2 Hasil Uji Korelasi Spearman Rank untuk Reliabilitas *Test-Retest* .. 40
Gambar V.3 Jumlah Pelanggan Flexi Prabayar di Bandung Berdasarkan Usia Tahun 2009 dan Tahun 2010 41
Gambar V.4 Jumlah Responden berdasarkan Pengelompokan Jawaban Pertanyaan Terbuka..... 57
Gambar VI.1 Jumlah Pelanggan Flexi Prabayar di Bandung Berdasarkan Usia Tahun 2010 59
Gambar VI.2 Model Hipotesis dengan Hasil Hubungan Antar Variabel 60
Gambar VI.3 Hasil *Crosstab* antara Lamanya Berlangganan Flexi Prabayar dengan *Trust*..... 61
Gambar VI.4 Hasil *Crosstab* antara Lamanya Berlangganan Flexi Prabayar dengan *Customer Satisfaction*..... 65
Gambar VI.5 Hasil *Crosstab* antara Rata-rata Pengeluaran Pulsa Flexi Prabayar per bulan dengan *Customer Loyalty*..... 68

Gambar VI.6 Hasil *Crosstab* antara Lamanya Berlangganan Flexi Prabayar dengan *Corporate Image* 73
Gambar VI.7 *Feature Check Data Integrity* yang tersedia di *Online* Survei 78
Gambar VII.1 Rekomendasi Program Loyalitas Pelanggan Flexi prabayar..... 83
Gambar VII.2 Esia Transfer..... 91
Gambar VII.3 Kegiatan Telkom Peduli Sebagai Bentuk Kepedulian PT. Telkom94
Gambar VII.4 Jadwal Kegiatan Biznet 95
Gambar VII.5 *Sponsorship* yang dilakukan oleh *T-Mobile* 96