

Daftar Gambar

Gambar I.1	Pertumbuhan Pelanggan TV Berbayar di Indonesia	2
Gambar I.2	Jumlah Pelanggan TelkomVision Padang 2012	3
Gambar II.1	Manfaat Retensi Pelanggan	12
Gambar II.2	Alur Pemilihan Variabel Penelitian	22
Gambar III.1	Model Konseptual	23
Gambar III.2	Sistematika Pemecahan Masalah	25
Gambar IV.1	Responden Pindah Berdasarkan Usia	42
Gambar IV.2	Responden Loyal Berdasarkan Usia	42
Gambar IV.3	Responden Pindah Berdasarkan Pendidikan	43
Gambar IV.4	Responden Loyal Berdasarkan Pendidikan	44
Gambar IV.5	Responden Pindah Berdasarkan Profesi	45
Gambar IV.6	Responden Loyal Berdasarkan Profesi	45
Gambar IV.7	Responden Pindah Berdasarkan Pendapatan	46
Gambar IV.8	Responden Loyal Berdasarkan Pendapatan	46
Gambar IV.9	Responden Pindah Berdasarkan Lama Pemakaian	47
Gambar IV.10	Responden Loyal Berdasarkan Lama Pemakaian	48
Gambar IV.11	Model Perpindahan	57
Gambar V.1	Model Perpindahan Eksisting	74
Gambar V.2	Model Evaluasi Variabel	75
Gambar V.3	Model Usulan	76
Gambar V.4	Pembagian Pelanggan TelkomVision Padang	77