

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. First Media, Tbk.....	2
Gambar 1.2 Penetrasi Data Pengguna Internet di Indonesia	5
Gambar 1.3 Perilaku Pengguna Internet di Indonesia.....	6
Gambar 1.4 Pertumbuhan Pelanggan TV Berlangganan 2007-2015	7
Gambar 1.5 Iktisar Kerja Operasional PT. First Media, Tbk 2016.....	8
Gambar 1.6 Keluhan Terhadap Layanan First Media.....	10
Gambar 2.1 <i>Four Service Characteristic</i>	18
Gambar 2.2 Lima Kesenjangan Gap	21
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	45
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Asal Kota.....	66
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	68
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan.....	69
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Tangible</i> (X1)	72
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Emphaty</i> (X2)	73
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Reliability</i> (X3).....	75
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Responsiviness</i> (X4)	77
Gambar 4.10 Garis Kontinum <i>Assurance</i> (X5).....	79
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan (X).....	80
Gambar 4.12 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan (Y).....	82
Gambar 4.13 Uji Normalitas	83
Gambar 4.14 Uji Heteroskedastisitas	85