

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo Operator Seluler Telkomsel.....	3
GAMBAR 1.2 Logo Operator Seluler Tri '3' .....	5
GAMBAR 1.3 Logo Operator Seluler XL.....	6
GAMBAR 1.4 Logo Operator Seluler Indosat Ooredoo .....	7
GAMBAR 1.5 <i>Market Share</i> Operator Seluler GSM Tahun 2016 .....	12
GAMBAR 1.6 <i>Market Share</i> Operator Seluler GSM/CDMA Tahun 2016.....	12
GAMBAR 2.1 Tahapan Pembuatan Keputusan Pengguna dan Evaluasi Layanan..	30
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
GAMBAR 3.1 Alur penelitian .....	58
GAMBAR 3.2 Skema Analisis Data .....	63
GAMBAR 3.3 Model Diagram Jalur.....	71
GAMBAR 3.4 Model Jalur Persamaan Struktural .....	72
GAMBAR 3.5 Daerah Penerimaan Variabel X secara simultan terhadap Z .....	76
GAMBAR 3.6 Daerah Penerimaan Variabel X secara parsial terhadap Z .....	77
GAMBAR 3.7 Daerah Penerimaan Variabel Z secara parsial terhadap Y .....	79
GAMBAR 3.8 Estimasi Pengaruh X terhadap Z dan Y .....	80
GAMBAR 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
GAMBAR 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	83
GAMBAR 4.3 Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	84
GAMBAR 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	85
GAMBAR 4.5 Profil Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan .....	86
GAMBAR 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	87

GAMBAR 4.7 Profil Responden Berdasarkan Operator Seluler yang digunakan...	88
GAMBAR 4.8 Profil Responden Berdasarkan Pembayaran yang dilakukan .....	89
GAMBAR 4.9 Profil Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan.....	90
GAMBAR 4.10 Garis Kontinum <i>Service Quality</i> ( $X_1$ ) .....	92
GAMBAR 4.11 Garis Kontinum <i>Functionality</i> ( $X_2$ ) .....	93
GAMBAR 4.12 Garis Kontinum <i>Trustworthiness</i> ( $X_3$ ) .....	95
GAMBAR 4.13 Garis Kontinum <i>Social</i> ( $X_4$ ).....	96
GAMBAR 4.14 Garis Kontinum Variabel <i>User Expereince</i> ( $X$ ).....	97
GAMBAR 4.15 Garis Kontinum Variabel <i>User Satisfaction</i> ( $Z$ ) .....	100
GAMBAR 4.16 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Loyalty</i> ( $Y$ ).....	101
GAMBAR 4.17 Diagram Analisis Jalur dalam Substruktur 1 .....	111
GAMBAR 4.18 Diagram Analisis Jalur Pengujian Ulang Substruktur 1.....	120
GAMBAR 4.19 Diagram Jalur Uji Model Substruktur 2 .....	123
GAMBAR 4.20 Model Secara Keseluruhan.....	124