

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Smartfren .....	1
Gambar 1.2 Pertumbuhan pengguna operator seluler .....	3
Gambar 1.2 Operator CDMA.....	5
Gambar 1.3 Pelanggan Operator Seluler di Indonesia 2016 .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	30
Gambar 3.2 Kategori Interpretasi Skor dalam Garis Kontinum .....	37
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Pengguna Smartfren .....	44
Gambar 4.2 Waktu Penggunaan Smartfren.....	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Gambar 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Provider Utama.....	49
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdsarkan Operator lain.....	50
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kepercayaan Pelanggan .....	52
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan .....	54
Gambar 4.12 Garis Kontinum Hambatan Beralih.....	56
Gambar 4.13 Garis Kontinum Retensi Pelanggan .....	57
Gambar 4.14 Grafik Normal Probabily Plot .....	58
Gambar 4.10 Grafik Scatterplot .....	60