

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Smartfren.....	2
Gambar 1.2 Perkembangan Internet di Indonesia .....	3
Gambar 1.3 Tren Pertumbuhan Digital di Indonesia .....	4
Gambar 1.4 <i>Top Active Social Platform</i> .....	5
Gambar 1.5 <i>Profile Twitter</i> Smartfren .....	7
Gambar 1.6 Pertumbuhan <i>Followers Twitter</i> Smartfren Pada Bulan September .....	7
Gambar 1.7 Pertumbuhan <i>Followers Twitter</i> Smartfren Pada Bulan Desember .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 3.1 Jumlah <i>Followers</i> Smartfren .....	43
Gambar 4.1 Persentase Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Gambar 4.2 Persentase Karakteristik Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.3 Persentase Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Membuka Twitter (Per-hari) .....	56
Gambar 4.4 Garis Kontinum <i>Social Customer Relationship Management</i> PT Smartfren Telecom Tbk .....	59
Gambar 4.5 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Listening</i> .....	61
Gambar 4.6. Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Responding</i> .....	63
Gambar 4.7 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Connecting</i> .....	66
Gambar 4.8 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Collaborating</i> .....	68
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan.....	70
Gambar 4.10 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Tangibles</i> .....	72
Gambar 4.11 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Reliability</i> .....	74
Gambar 4.12 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Responsiveness</i> .....	76
Gambar 4.13 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Assurance</i> .....	78
Gambar 4.14 Garis Kontinum Sub-Variabel <i>Empathy</i> .....	81
Gambar 4.15 Grafik Persyaratan Normalitas ( <i>Normal Probability Plot</i> )	82