

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Logo TelkomPCC .....                                | 1  |
| Gambar 1.2 Perkembangan LSP di Indonesia .....                 | 11 |
| Gambar 1.3 Kepuasan layanan TelkomPCC tahun 2016.....          | 13 |
| Gambar 1.4 Kepuasan layanan TelkomPCC tahun 2017.....          | 14 |
| Gambar 1.5Kepuasan layanan TelkomPCC tahun 2016-2017 .....     | 14 |
| Gambar 2.1KerangkaPemikiran.....                               | 33 |
| Gambar 3.1 TahapanPenelitian .....                             | 40 |
| Gambar 3.2 Teknik Sampling .....                               | 42 |
| Gambar 3.3 PersentaseDalamGarisKontinum .....                  | 51 |
| Gambar 4.1 Diagram PersentaseJenisKelamin .....                | 57 |
| Gambar 4.2 Diagram PersentaseUsia .....                        | 58 |
| Gambar 4.3 Diagram PersentasePekerjaan .....                   | 59 |
| Gambar 4.4 Diagram PendapatanPerbulan .....                    | 61 |
| Gambar 4.5 GarisKontinumKualitas Layanan.....                  | 65 |
| Gambar 4.6 GarisKontinumKepuasan Pelanggan .....               | 67 |
| Gambar 4.7 GarisKontinumLoyalitas Pelanggan .....              | 69 |
| Gambar 4.8Normalitas P – P Plot.....                           | 71 |
| Gambar 4.9 Histogram Normalitas .....                          | 71 |
| Gambar 4.10 Sub-Struktur I Pengaruh X terhadap Y .....         | 72 |
| Gambar 4.11 Sub-Struktur II Pengaruh Y terhadap Z .....        | 73 |
| Gambar 4.12 Sub-Struktur III Pengaruh X terhadap Z.....        | 75 |
| Gambar 4.13 Hasil Sub-Struktur III Pengaruh X terhadap Z ..... | 77 |