

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Telkomsel.....	1
Gambar 1. 2 Market Share Telecommunication Operator Reg Jawa Barat.....	2
Gambar 1. 3 Alasan Pelanggan Meninggalkan Operator Eksisting.....	6
Gambar 1. 4 Alasan Pelanggan Tidak Meninggalkan Operator Eksisting.....	6
Gambar 2. 1 Konsep Pemasaran	12
Gambar 2. 2 Bagan Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2. 3 Kualitas Layanan Telekomunikasi	17
Gambar 2. 4 Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi.....	18
Gambar 3. 1 <i>The Research Process</i>	34
Gambar 3. 2 Interpretasi Skor	43
Gambar 3. 3 Path Model Penelitian	47
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	56
Gambar 4. 6 Interpretasi Rata-Rata Persentase Kualitas Jaringan.....	58
Gambar 4. 7 Interpretasi Rata-Rata Persentase Kualitas Layanan Pelanggan di Grapari (KLP).....	58
Gambar 4. 8 Interpretasi Rata-Rata Persentase Kualitas Layanan Pelanggan Online Dengan Aplikasi MyTelkomsel (KLPe).....	59
Gambar 4. 9 Interpretasi Rata - Rata Persentase Kepuasan Pelanggan data (KP)	60
Gambar 4. 10 Interpretasi Rata - Rata Persentase Loyalitas Pelanggan data (LP)	60
Gambar 4. 11 Path Diagram Inner Model Penelitian.....	66