

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo PT. Telkom Indonesia	3
GAMBAR 1.2 Logo PT. Indihome.....	4
GAMBAR 1.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Indihome Lembong	5
GAMBAR 1.4 Indikasi Pengguna Internet di Indonesia	6
GAMBAR 1.5 Diagram Kekecewaan Pelanggan 2018	8
GAMBAR 1.6 Kekecewaan dengan Layanan Telepon Rumah.....	9
GAMBAR 1.7 Kekecewaan dengan Layanan Internet	10
GAMBAR 1.8 Kekecewaan dengan Layanan Usee TV	10
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	44
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian	44
GAMBAR 3.2 Analisis Jalur/ <i>Path Analisis</i>	55
GAMBAR 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	56
GAMBAR 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	57
GAMBAR 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
GAMBAR 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	59
GAMBAR 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
GAMBAR 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Pemakaian.....	44
GAMBAR 4.7 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	70
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan.....	71
GAMBAR 4.10 Hasil Uji Probability Plot	44
GAMBAR 4.11 Model Jalur sub struktur 1X terhadap Y	74
GAMBAR 4.12 Hubungan Struktur 1 X terhadap Y	76
GAMBAR 4.13 Hubungan Struktur 2 Pengaruh X, Y Terhadap Z.....	77
GAMBAR 4.14 Hubungan Struktur 2	80
GAMBAR 4.15 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1 dan Sub-Struktur 2	81