

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkomsel.....	16
Gambar 1.2 Logo Indosat.....	17
Gambar 1.3 Logo XL – Axiata.....	17
Gambar 1.4 ARPU Operator Seluler.....	21
Gambar 2.1 Piramida Loyalitas.....	40
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	66
Gambar 3.2 Analisis Jalur.....	75
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan .....	79
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	81
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	83
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Informasi Operator Seluler.....	84
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	85
Gambar 4.9 Posisi Perceived Quality (X1) Pada Garis Kontinum.....	88
Gambar 4.10 Posisi Brand Loyalty (X2) Pada Garis Kontinum.....	92
Gambar 4.11 Posisi Customer Loyalty (Y) Pada Garis Kontinum.....	96
Gambar 4.12 Diagram Jalur.....	97
Gambar 4.13 Diagram Jalur.....	102