

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo IndiHome .....	2
Gambar 1.2. Logo Telkom Indonesia .....	3
Gambar 1.3. Kontribusi Pengguna Internet Perwilayah .....	5
Gambar 1.4. Jumlah Penetrasi <i>Fixed Broadband</i> .....	7
Gambar 1.5. Penetrasi <i>Smartphone</i> Terhadap Jumlah Penduduk Indonesia.....	10
Gambar 1.6. Fitur Aplikasi myIndihome .....	12
Gambar 1.7. Ulasan Aplikasi myIndihome.....	14
Gambar 1.8. Rating Aplikasi myIndihome .....	21
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian .....	62
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	76
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	77
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	78
Gambar 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Aplikasi myIndihome .....	79
Gambar 4.7. Posisi Variabel <i>E-Service Quality</i> Pada Garis Kontinum .....	88
Gambar 4.8. Posisi Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i> Pada Garis Kontinum.....	96
Gambar 4.9. Posisi Variabel <i>E-Customer Loyalty</i> Pada Garis.....	100
Gambar 4.10 Path Diagram Pengukuran Model .....	101
Gambar 4.11 Path Diagram Inner Model ( <i>Bootstraping</i> ) .....	107