

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Terbaru Telkomsel.....	2
Gambar 1.2 Prediksi Kenaikan Penggunaan layanan <i>Mobile Phone</i>	4
Gambar 1.3 Pertumbuhan Pengguna Internet Indonesia Tahun 1988-2017	5
Gambar 1.4 Media Akses Internet	6
Gambar 1.5 Grafik Nilai <i>Churn Area</i> Sumbagteng tahun 2018.....	8
Gambar 1.6 Grafik Pelanggan Telkomsel Pekanbaru	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	41
Gambar 3.2 Persamaan Slovin	43
Gambar 3.3 Rumus <i>Person Product Moment</i>	44
Gambar 3.4 Rumus Alfa Cronbach.....	47
Gambar 3.5 Penggunaan SEM PLS	51
Gambar 3.6 Rumus Uji Statistik T.....	56
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Dana Layanan	62
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan	63
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	63
Gambar 4.7 Karakteristik Kartu Layanan	64

Gambar 4.8 Nilai Indeks Mobile Serqual	70
Gambar 4.9 Nilai Indeks Swithing Cost Procedural	70
Gambar 4.10 Nilai Indeks Swithing Cost Financial	70
Gambar 4.11 Nilai Indeks Swithing Cost Relational	70
Gambar 4.12 Nilai Indeks Kepuasan	70
Gambar 4.13 Nilai Indeks Loyalitas	70
Gambar.14 Model Kerangka Pemikiran	71