

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan First Media	2
Gambar 1.2	Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.3	Grafik <i>Churn</i> First Media	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	34
Gambar 3.2	Kriteria Interpretasi Skor dalam Garis Kontinum	41
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Gambar 4.4	Karakteristik Berdasarkan Besar Penghasilan per Bulan	49
Gambar 4.5	Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan First Media	50
Gambar 4.6	Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk.....	52
Gambar 4.7	Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan	54
Gambar 4.8	Garis Kontinum Variabel Citra Merek	55
Gambar 4.9	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Gambar 4.10	Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Gambar 4.11	<i>Outer Model</i>	59
Gambar 4.12	<i>Inner Model</i>	72