

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Telkom Indonesia.....	4
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Telkom Witel Bandung.....	5
Gambar 1. 3 Perkembangan Internet di Berbagai Negara.....	6
Gambar 1. 4 Logo Perusahaan Indihome.....	8
Gambar 1. 5 Contoh Loyalty Program Perusahaan.....	10
Gambar 1. 6 Program Nonton Bareng Bersama Pelanggan HVC.....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	37
Gambar 3. 2 Presentase Garis Kontinum.....	46
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	53
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	55
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Loyalty Program.....	59
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan.....	62
Gambar 4. 8 Grafik P-Plot.....	64
Gambar 4. 9 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	65