

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Dunia.....   | 4  |
| Gambar 1.2 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia .....  | 4  |
| Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....  | 20 |
| Gambar 2.2 <i>Whell of Loyalty</i> .....   | 22 |
| Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....  | 46 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....  | 55 |
| Gambar 3.2 Garis Kontinum .....  | 65 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 69 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....  | 70 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....  | 71 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Speedy<br>.....                                    | 71 |
| Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Melakukan Keluhan<br>pada Plasa Telkom Cijawura .....     | 72 |
| Gambar 4.6 Garis Kontinum Sub Variabel Empati terhadap Pelanggan yang Marah<br>.....                               | 74 |
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Sub Variabel Membenarkan Keluhan Konsumen dan<br>Merespon Keluhan Konsumen .....         | 75 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Sub Variabel Kecepatan dalam Penanganan Keluhan<br>.....                                 | 77 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Sub Variabel Kewajaran atau Keadilan dalam<br>Memecahkan Permasalahan atau Keluhan ..... | 79 |
| Gambar 4.10 Garis Kontinum Sub Variabel Kemudahan Bagi Konsumen untuk<br>Menghubungi Perusahaa .....               | 80 |
| Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Complaint Handling</i> .....                                       | 81 |
| Gambar 4.12 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Overall Satisfaction</i> .....  | 82 |
| Gambar 4.13 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Transaction-specific Satisfaction</i> .....                             | 83 |
| Gambar 4.14 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....   | 84 |
| Gambar 4.15 Garis Kontinum Sub Variabel Melakukan Pembelian Secara Teratur<br>.....                                | 86 |
| Gambar 4.16 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Customer Loyalty</i> Membeli Diluar Lini<br>Produk/Jasa.....            | 87 |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 4.17 | Garis Kontinum Sub Variabel Merekomendasikan Produk Lain   | 88 |
| Gambar 4.18 | Garis Kontinum Sub Variabel Menunjukkan Kekebalan dari Daya Tarik<br>Produk Sejenis dari Pesaing ..... | 89 |
| Gambar 4.19 | Garis Kontinum Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....  | 89 |
| Gambar 4.20 | <i>Path Diagram Outer Model</i> dengan <i>SmartPLS 2.0</i> .....                                       | 91 |
| Gambar 4.21 | <i>Path Diagram Inner Model</i> dengan <i>SmartPLS 2.0</i> .....                                       | 95 |