

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo Telkomsel.....	1
GAMBAR 1.2 Logo Indosat.....	2
GAMBAR 1.3 Logo Tri.....	3
GAMBAR 1.4 Logo XL Axiata.....	3
GAMBAR 1.5 <i>Market Share</i> Operator Seluler di Indonesia.....	4
GAMBAR 1.6 <i>Customer Number</i> Operator Seluler.....	6
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	36
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian	42
GAMBAR 3.2 Kategori Interpretasi Skor dalam Garis Kontinum	49
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	58
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	60
GAMBAR 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan/Uang Saku per Bulan.....	61
GAMBAR 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Tinggal	62
GAMBAR 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Operator Seluler	63
GAMBAR 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Penggunaan .	64
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Kualitas Layanan.....	65
GAMBAR 4.10 Garis Kontinum <i>Reliability</i>	67
GAMBAR 4.11 Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	69
GAMBAR 4.12 Garis Kontinum <i>Assurance</i>	71
GAMBAR 4.13 Garis Kontinum <i>Empathy</i>	73
GAMBAR 4.14 Garis Kontinum <i>Tangibles</i>	75
GAMBAR 4.16 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan	77
GAMBAR 4.17 Hasil Uji Normalitas	79
GAMBAR 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
GAMBAR 4.19 Daerah Penolakan H_0 Pada Uji Simultan	88
GAMBAR 4.20 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel	

<i>Reliability</i> terhadap Loyalitas.....	90
GAMBAR 4.21 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel	
<i>Responsiveness</i> terhadap Loyalitas	91
GAMBAR 4.22 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel	
<i>Assurance</i> terhadap Loyalitas	93
GAMBAR 4.23 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel	
<i>Empathy</i> terhadap Loyalitas	94
GAMBAR 4.24 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Variabel	
<i>Tangibles</i> terhadap Loyalitas	95