

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Telkomsel.....	2
Gambar 1. 2 Market Share Operator Selular di Indonesia tahun 2017	3
Gambar 1. 3 Jumlah Pelanggan Operator Seluler.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	38
Gambar 3. 2 Pemetaan <i>Importance and Performance Matrix Analysis</i>	50
Gambar 3. 3 Penjelasan Quadrant IPMA pada Smart PLS 3.0	51
Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 4. 2 Presentase Umur Responden	56
Gambar 4. 3 Presentase Pendidikan Terakhir Responden	57
Gambar 4. 4 Presentase Pendapatan Responden Perbulan.....	58
Gambar 4. 5 Presentase Domisili Responden	59
Gambar 4. 6 Konstruk Hasil PLS	60
Gambar 4. 7 Model Konstruk Hasil Perhitungan dengan <i>SMART PLS 3.0</i>	73
Gambar 4. 8 Hasil Pengujian <i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA)	82
Gambar 4. 9 Hasil IPMA Per Indikator	83
Gambar 4. 10 Hasil IPMA <i>Customer Satisfaction</i>	83