

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkom Indonesia .....	3
Gambar 1.2 Pengalaman pelanggan terhadap layanan <i>IndiHome</i> .....	7
Gambar 1.3 Komentar konsumen dari halaman Facebook Telkom Care.....	8
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	29
Gambar 3.2 Presentase Dalam Garis Kontinum .....	38
Gambar 4.1 Diagram Presentase Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4.2 Diagram Presentase Usia .....	46
Gambar 4.3 Diagram Presentase Pendidikan Terakhir .....	46
Gambar 4.4 Diagram Presentase Pekerjaan .....	47
Gambar 4.5 Diagram Presentase Pendapatan Perbulan .....	48
Gambar 4.6 Diagram Kunjungan Pada Akun Media Sosial Facebook IndiHome	48
Gambar 4.7 Diagram Presentase Penggunaan Media Sosial Facebook .....	49
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Nilai Pelanggan .....	54
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Kepuasan pelanggan .....	55
Gambar 4.11 Grafik P-Plot .....	56
Gambar 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Gambar 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot .....	58
Gambar 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
Gambar 4.15 Hasil Uji T .....	61
Gambar 4.16 Hasil Uji F .....	62

