

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Logo Telkom Indonesia .....                             | 2  |
| Gambar 1. 2 Struktur Organisasi .....                               | 4  |
| Gambar 1. 3 Penetrasi Pengguna Internet 2019-2020 (Q2) .....        | 4  |
| Gambar 1. 4 Data Jumlah Pelanggan Indihome Kota Metro 2019 .....    | 5  |
| Gambar 1. 5 Data Jumlah Pelanggan Indihome Kota Metro 2020 .....    | 6  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....                                 | 17 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....                                | 23 |
| Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....                                     | 28 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 31 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....                    | 32 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....               | 32 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran .....             | 33 |
| Gambar 4. 5 Garis Kontinum Word of Mouth .....                      | 39 |
| Gambar 4. 6 Garis Kontinum Keputusan Pembelian .....                | 41 |
| Gambar 4. 7 Grafik P-Plot of Regression Standardized Residual ..... | 43 |