

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Logo Telkomsel | 1 |
| Gambar 1. 2 Total jumlah pelanggan dan <i>data user</i> telkomsel | 3 |
| Gambar 1. 3 Total pembangunan jumlah BTS Telkomsel dan BTS <i>on air</i> | 4 |
| Gambar 1. 4 Pertumbuhan penduduk di provinsi Riau..... | 4 |
| Gambar 1. 5 alasan pelanggan meninggalkan operator eksisting | 5 |
| Gambar 1. 6 Alasan Pelanggan Tidak Meninggalkan Operator Eksisting | 6 |
| Gambar 1. 7 Presentase pembangunan BTS baru..... | 6 |
| Gambar 1. 8 Presentase penambahan jaringan LTE | 7 |
| Gambar 1. 9 Jumlah pengajuan penambahan jaringan | 8 |
| Gambar 1. 10 Grafik nilai Churn Area sumbagteng 2019-2020..... | 8 |
| | |
| Gambar 2. 1 Kualitas Layanan Telekomunikasi | 15 |
| Gambar 2. 2 Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi | 16 |
| Gambar 2. 3 Bagan Kepuasan Pelanggan | 20 |
| Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran..... | 3 |
| | |
| Gambar 3. 1 <i>The Research Process</i> | 15 |
| Gambar 3. 2 Rumus Pearson Produk Moment..... | 21 |
| Gambar 3. 3 Rumus Cronbach Alpha | 24 |
| Gambar 3. 4 Path Model Penelitian | 31 |
| | |
| Gambar 4. 1 Garis Kontinum Kualitas Jaringan..... | 58 |
| Gambar 4. 2 Garis Kontinum Kualitas Layanan Pelanggan | 61 |
| Gambar 4. 3 Garis Kontinum Kepuasan pelanggan..... | 63 |
| Gambar 4. 4 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan | 66 |
| Gambar 4. 5 Outer Model | 68 |
| Gambar 4. 6 Inner Model..... | 69 |
| Gambar 4. 7 model simultan 1 | 77 |
| Gambar 4. 8 hipotesis simultan 2..... | 77 |