

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkomsel	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Jasa Provider di Indonesia 2017	3
Gambar 1.3 Grafik Pengikut Media Sosial Provider di Indonesia	5
Gambar 1.4 Data Digital <i>Business Revenue</i> dan Data <i>Users</i>	6
Gambar 1.5 Data <i>Annual Report</i> Telkomsel	7
Gambar 2.1 Model <i>Framework</i> Strategi CRM.....	17
Gambar 2.2 Tingkatan Partisipasi Pelanggan.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	42
Gambar 3.2 Kerangka Model Konstruk.....	53
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar 4.2 Persentase Umur Responden.....	56
Gambar 4.3 Persentase Pekerjaan Responden	57
Gambar 4.4 Persentase Pendapatan Per Bulan.....	58
Gambar 4.5 Persentase Domisili Responden	59
Gambar 4.6 Persentase Intensitas Penggunaan Media Sosial	60
Gambar 4.7 Persentase Pengikut pada Media Sosial	61
Gambar 4. 9 Model Konstruk Hasil Perhitungan <i>SmartPLS</i> (v.3.2.9)	72