

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan .....	1
Gambar 1. 2 Jumlah dan Laju Pertumbuhan Penduduk Indonesia, 1961–2020 .....	2
Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Internet .....	3
Gambar 1. 4 Penetrasi Pengguna Internet .....	4
Gambar 1. 5 Jumlah Customer Base .....	4
Gambar 1. 6 Jumlah Customer Base (2017-2021) .....	5
Gambar 1. 7 Data Churn Telkomsel .....	6
Gambar 1. 8 Monthly data usage user .....	7
Gambar 1. 9 Distribution of users, by average daily mobile data usage .....	7
Gambar 1. 10 Laba Telkomsel .....	8
Gambar 1. 11 Perusahaan Telekomunikasi dengan aduan Konsumen Terbanyak 2021 .....	9
Gambar 1. 12 Complain Handling .....	10
Gambar 1. 13 Alasan pelanggan memilih operator seluler .....	12
Gambar 1. 14 Penghargaan pengalaman seluler di Indonesia .....	12
Gambar 1. 15 Average revenue per user .....	14
Gambar 2. 1 Model Sederhana Proses pemasaran .....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran 1 .....	43
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran 2 .....	43
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 3. 1 The Research Process .....	56
Gambar 3. 2 Klasifikasi Kategori Penelitian Persentasi dalam Garis Kontinum ..	64
Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Screening Question .....	77
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	78
Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	80
Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
Gambar 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	83
Gambar 4. 7 Persentase Responden Berdasarkan Lama Pelanggan Menggunakan Telkomsel .....	84

Gambar 4. 8 Persentase Responden Berdasarkan Domisili .....	86
Gambar 4. 9 Model Nilai Antar Konstruk Model Penelitian Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Menggunakan SmartPLS 3.3.2.....	98
Gambar 4. 10 Model koefisien jalur dan t Statistics Struktural Model Penelitian .....	107
Gambar 4. 11 Hasil uji simultan .....	114