

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Mitratel	1
Gambar 1.2 Nilai Net Promoter Score Mitratel tahun 2022	3
Gambar 1.3 Tampilan Aplikasi ANT Telkomsel	10
Gambar 2.1 Alur Putaran Pengalaman Konsumen terhadap Suatu Layanan, Produk, atau Brand	42
Gambar 2.2 Hubungan CRM dengan Loyalitas Pelanggan	44
Gambar 2.3 Model Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3.1 Alur Langkah Penelitian	53
Gambar 4.1 Komposisi Responden menurut Wilayah Kerja	65
Gambar 4.2 Komposisi Responden menurut Tingkatan Jabatan	66
Gambar 4.3 Tingkat <i>Response Rate</i> Responden	67
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Mitratel	68
Gambar 4.5 Perkembangan Perusahaan Mitratel 2008-2021	69
Gambar 4.6 Model Penelitian (<i>hidden indicator</i>)	76
Gambar 4.7 Spesifikasi Model SEM PLS	77
Gambar 4.8 Hasil Estimasi Model SEM PLS <i>algorithm</i>	78
Gambar 4.9 Hasil Estimasi Model Bootstrapping	87