

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkomsel	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Regional Network Papua Maluku.....	4
Gambar 1.3 Citra Perusahaan Telkomsel di Papua Maluku	6
Gambar 1.4 laporan OpenSignal – Pengalaman Kecepatan Unduh	8
Gambar 1.5 laporan OpenSignal – Pengalaman Kecepatan Unggahan	8
Gambar 1.6 laporan OpenSignal – Pengalaman Jangkauan	9
Gambar 1.7 Kualitas Produk dan Layanan Telkomsel di Papua Maluku ...	9
Gambar 1.8 <i>Price fairness</i> Produk dan Layanan Telkomsel di Papua Maluku	11
Gambar 1.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Produk dan Layanan Telkomsel di Papua Maluku	15
Gambar 1.10 Factor <i>satisfaction</i> dan Loyalitas Regional Papua Maluku	16
Gambar 1.11 Loyalitas Publik Terhadap Telkomsel	19
Gambar 1.12 Net Promoter Score (NPS) Telkomsel	21
Gambar 2.1 The Concept of holistic Marketing	28
Gambar 2.2 Marketing Tactics: The Seven Tactics (7 Ts) Defining the Market Offering	30
Gambar 2.3 Service <i>Quality</i>	33
Gambar 2.4 Framework base on Jurnal <i>Corporate image</i> as an enabler of customer retention	37
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian	90
Gambar 3.1 Diagram proses tahapan pelaksanaan penelitian	107
Gambar 3.2	
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	123

Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	124
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Telkomsel	125
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran dalam Pembelian Produk Telkomsel	126
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Keaktifan Menggunakan Layanan Internet Telkomsel	127
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Untuk Keperluan Apa Layanan Internet Telkomsel	128
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tinggal	129
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Apa Saja Yang Biasa Digunakan	130
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variable Corporate Image	134
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variable Service Quality	137
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variable Pricefairnes	139
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variable Customer Satisfaction	141
Gambar 4.13 Garis Kontinum Variable Customer Loyalty	144
Gambar 4.14 Hasil Outer Model	145