

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Logo Indovision..... | 3 |
| Gambar 1.2 | Jumlah Keluhan Pelanggan TV Gratis Mengudara.... | 5 |
| Gambar 1.3 | Tren TV berlangganan di Indonesia..... | 7 |
| Gambar 1.4 | Pangsa Pasar TV berlangganan di Indonesia Tahun 2014 | 8 |
| Gambar 1.5 | Laporan Keluhan Pelanggan Indovision, Top TV, OkeVision dan First Media dengan tag ‘Indovision’, ‘Top TV’, ‘OkeVision’ dan ‘First Media’ | 10 |
| Gambar 1.6 | <i>Screenshot</i> keluhan mengenai Indovision melalui Twitter.... | 14 |
| Gambar 2.1 | Kategori Pelayanan..... | 21 |
| Gambar 2.2 | Kerangka pemikiran..... | 37 |
| Gambar 3.1 | Tahapan Penelitian..... | 46 |
| Gambar 3.2 | Garis Kontinum..... | 51 |
| Gambar 3.3 | Model Jalur..... | 55 |
| Gambar 4.1 | Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Gambar 4.2 | Karakteristik Responden berdasarkan Usia | 65 |
| Gambar 4.3 | Karakteristik Responden berdasarkan Profesi..... | 66 |
| Gambar 4.4 | Karakteristik Responden berdasarkan Rata – Rata Menonton per hari..... | 67 |
| Gambar 4.5 | Karakteristik Responden berdasarkan Lamanya | |

| | |
|---|----|
| Berlangganan | 68 |
| Gambar 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Paket yang Digunakan | 69 |
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel <i>Tangible</i> (X_1) | 72 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel <i>Empathy</i> (X_2) | 74 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel <i>Reliability</i> (X_3) | 76 |
| Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel <i>Responsiveness</i> (X_4) | 78 |
| Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel <i>Assurance</i> (X_5) | 80 |
| Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .. | 82 |
| Gambar 4.13 P-P Plot Uji Normalitas | 83 |
| Gambar 4.14 Uji Heteroskedastisitas | 86 |
| Gambar 4.15 Model jalur Pengaruh <i>Tangible</i> , <i>Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan | 99 |