

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Logo PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) .....	1
GAMBAR 1.2 Logo produk dan layanan utama Telkomsel .....	2
GAMBAR 1.3 Total pengguna operator seluler di Indonesia tahun 2014 .....	4
GAMBAR 1.4 Top Brand Award 2015 .....	5
GAMBAR 1.5 Keluhan pelanggan operator seluler .....	5
GAMBAR 1.6 Keluhan pada Facebook fan page Telkomsel .....	6
GAMBAR 2.1 Nilai loyalitas merek .....	17
GAMBAR 2.2 Piramida Brand Loyalty (loyalitas merek) .....	18
GAMBAR 2.3 Piramida Brand Awareness (kesadaran merek) .....	20
GAMBAR 2.4 Nilai kesadaran merek .....	21
GAMBAR 2.5 Nilai kesan kualitas .....	23
GAMBAR 2.6 Nilai asosiasi merek .....	25
GAMBAR 2.7 Model perilaku konsumen .....	29
GAMBAR 2.8 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	36
GAMBAR 2.9 Model Penelitian .....	37
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian .....	48
GAMBAR 3.2 Persentase dalam Garis Kontinum .....	58
GAMBAR 3.3 Diagram Jalur .....	60
GAMBAR 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
GAMBAR 4.2 Responden berdasarkan Usia .....	67
GAMBAR 4.3 Responden berdasarkan Pendapatan .....	67
GAMBAR 4.4 Responden berdasarkan Pekerjaan .....	68
GAMBAR 4.5 Responden berdasarkan Lama Penggunaan .....	68
GAMBAR 4.6 Garis Kontinum Loyalitas Merek .....	69
GAMBAR 4.7 Garis Kontinum Kesadaran Merek .....	71
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum Kesan Kualitas .....	73
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Asosiasi Merek .....	74

GAMBAR 4.10 Garis Kontinum Variabel Ekuitas Merek .....	77
GAMBAR 4.11 Garis Kontinum Perilaku Pembelian Ulang .....	77
GAMBAR 4.12 Diagram Jalur .....	80
GAMBAR 4.13 Diagram Jalur .....	88
GAMBAR 4.14 Diagram Jalur (Trimming) .....	93