

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo IndiHome	3
Gambar 1.2 Produk IndiHome	4
Gambar 1.3 Penggunaan Internet Dunia	5
Gambar 1.4 Peringkat Negara Pengguna Internet.....	6
Gambar 2.1 Proses Interaktif CRM.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	23
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	29
Gambar 3.2 Tahapan SEM.....	34
Gambar 3.3 Visualisasi Persamaan Model	42
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi	46
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	47
Gambar 4.5 Skor rata – rata variabel <i>Employee to Customer Relationship</i>	50
Gambar 4.6 Skor rata – rata variabel <i>Customer to Customer Relationship</i>	52
Gambar 4.7 Skor rata – rata variabel <i>Satisfaction</i>	54
Gambar 4.8 Skor rata – rata variabel <i>Loyalty</i>	56
Gambar 4.9 CFA ECR	57
Gambar 4.10 CFA CCR.....	59
Gambar 4.11 CFA SAT	60
Gambar 4.12 CFA LOY	62
Gambar 4.13 <i>Standarized Solution dari Strustural Equation Modelling</i>	64
Gambar 4.14 <i>T Value</i> untuk Model.....	65
Gambar 4.15 Total <i>Direct and Indirect Effects</i>	67
Gambar 4.16 Total <i>Direct and Indirect Effects T-Values</i>	68
Gambar 4.17 Persamaan Model Struktural	74