

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Saluran Distribusi Langsung	1
Gambar 1.2	Saluran Distribusi Tidak Langsung	2
Gambar 1.3	Saluran Distribusi Elektronik	2
Gambar 1.4	Telkom <i>Customer Experience</i>	5
Gambar 1.5	<i>Touch Point</i> Telkom	6
Gambar 1.6	Suara Kekecewaan Pelanggan Terhadap Plasa Telkom.....	7
Gambar 2.1	Model <i>Consumer Behavior</i>	17
Gambar 2.2	Lima Level Produk	21
Gambar 2.3	Paket Service oleh Gronroos	22
Gambar 2.4	Model Penelitian	36
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	42
Gambar 3.2	Interpretasi Skor	51
Gambar 4.1	Model Penelitian	79
Gambar 4.2	Hasil Pengujian terhadap Model Penelitian.....	84
Gambar 4.3	Hasil Pengujian Hipotesis.....	90