

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Smartfren	1
Gambar 1.2 Pertumbuhan pengguna operator seluler	3
Gambar 1.2 Operator CDMA.....	5
Gambar 1.3 Pelanggan Operator Seluler di Indonesia 2016	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	30
Gambar 3.2 Kategori Interpretasi Skor dalam Garis Kontinum	37
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Pengguna Smartfren	44
Gambar 4.2 Waktu Penggunaan Smartfren.....	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Gambar 4.6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Provider Utama.....	49
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdsarkan Operator lain.....	50
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kepercayaan Pelanggan	52
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	54
Gambar 4.12 Garis Kontinum Hambatan Beralih.....	56
Gambar 4.13 Garis Kontinum Retensi Pelanggan	57
Gambar 4.14 Grafik Normal Probabily Plot	58
Gambar 4.10 Grafik Scatterplot	60