

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia berdasarkan APJII..... | 2 |
| Gambar 1. 2 Hasil Survey Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Berdasarkan APJII tahun 2018 | 3 |
| Gambar 1. 3 Pemanfaatan Internet Bidang Haya Hidup berdasarkan APJII (Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2017)..... | 4 |
| Gambar 1. 4 Penggunaan Data Payload Telkomsel..... | 5 |
| Gambar 1. 5 Jumlah Komplain Pelanggan Telkomsel Dumai..... | 6 |
| Gambar 1. 6 Churn Regional Sumbagteng 2019 – 2020 | 7 |
| Gambar 1. 7 Target Program <i>Trueconex</i> | 8 |
| Gambar 2. 1 Konsep Pemasaran | 14 |
| Gambar 2. 2 Kualitas Layanan Telekomunikasi..... | 21 |
| Gambar 2. 3 Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi | 21 |
| Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran..... | 33 |
| Gambar 2. 5 Perkembangan <i>Trueconex</i> Telkomsel..... | 34 |
| Gambar 3. 1 <i>The Research Process</i> Sumber: Sekaran, U and Bougie, R (2013) Research Method for Business & Indrawati (2015) | 50 |
| Gambar 3. 2 Jumlah Penduduk per Kecamatan di Kota Dumai | 52 |
| Gambar 3. 4 Rumus Pearson Produk Moment..... | 58 |
| Gambar 3. 5 Rumus Cronbach Alpha | 62 |
| Gambar 3. 6 Klasifikasi Kategori Penelitian Persentasi dalam Garis Kontinum.. | 65 |
| Gambar 3. 7 Path Model Penelitian | 70 |
| Gambar 3. 8 Rumus Goodness of Fit..... | 74 |
| Gambar 3. 9 Rumus Uji Statistik t..... | 76 |