

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Telkomsel	1
Gambar 1. 2 Total jumlah pelanggan dan <i>data user</i> telkomsel	3
Gambar 1. 3 Total pembangunan jumlah BTS Telkomsel dan BTS <i>on air</i>	4
Gambar 1. 4 Pertumbuhan penduduk di provinsi Riau.....	4
Gambar 1. 5 alasan pelanggan meninggalkan operator eksisting	5
Gambar 1. 6 Alasan Pelanggan Tidak Meninggalkan Operator Eksisting	6
Gambar 1. 7 Presentase pembangunan BTS baru.....	6
Gambar 1. 8 Presentase penambahan jaringan LTE	7
Gambar 1. 9 Jumlah pengajuan penambahan jaringan	8
Gambar 1. 10 Grafik nilai Churn Area sumbagteng 2019-2020.....	8
Gambar 2. 1 Kualitas Layanan Telekomunikasi	15
Gambar 2. 2 Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi	16
Gambar 2. 3 Bagan Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	3
Gambar 3. 1 <i>The Research Process</i>	15
Gambar 3. 2 Rumus Pearson Produk Moment.....	21
Gambar 3. 3 Rumus Cronbach Alpha	24
Gambar 3. 4 Path Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Kualitas Jaringan.....	58
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Kualitas Layanan Pelanggan	61
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Kepuasan pelanggan.....	63
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan	66
Gambar 4. 5 Outer Model	68
Gambar 4. 6 Inner Model.....	69
Gambar 4. 7 model simultan 1	77
Gambar 4. 8 hipotesis simultan 2.....	77