

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan First Media .....	2
Gambar 1.2	Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 1.3	Grafik <i>Churn</i> First Media .....	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	34
Gambar 3.2	Kriteria Interpretasi Skor dalam Garis Kontinum .....	41
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia .....	47
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	48
Gambar 4.4	Karakteristik Berdasarkan Besar Penghasilan per Bulan .....	49
Gambar 4.5	Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan First Media .....	50
Gambar 4.6	Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk.....	52
Gambar 4.7	Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan .....	54
Gambar 4.8	Garis Kontinum Variabel Citra Merek .....	55
Gambar 4.9	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
Gambar 4.10	Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan.....	58
Gambar 4.11	<i>Outer Model</i> .....	59
Gambar 4.12	<i>Inner Model</i> .....	72