

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Data Jumlah pengguna Provider Seluler di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2	Produk Telkomsel.....	4
Gambar 1. 3	Tampilan Menu aplikasi MyTelkomsel.....	5
Gambar 1. 4	Logo Perusahaan.....	6
Gambar 1. 5	Data Jumlah Pengguna Internet Global.....	7
Gambar 1. 6	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	8
Gambar 1. 7	Perbandingan Jumlah Pelanggan Telkomsel dengan Pengguna Aktif Bulanan Aplikasi MyTelkomsel Tahun 2023.....	12
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3. 1	Tahapan penelitian.....	48
Gambar 3. 2	Rentang Persentase Garis Kontinum.....	57
Gambar 3. 3	Efek Mediasi PLS-SEM.....	58
Gambar 4. 1	<i>Pie</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4. 2	<i>Pie</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Gambar 4. 3	<i>Pie</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 4. 4	<i>Pie</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	66
Gambar 4. 5	<i>Pie</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
Gambar 4. 6	Garis <i>Electronic Customer Relationship Management</i> .....	71
Gambar 4. 7	Garis Kontinum <i>Customer Experience</i> .....	74
Gambar 4. 8	Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction</i> .....	77
Gambar 4. 9	Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	77
Gambar 4. 10	Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	83