

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Baru IndiHome.....	2
Gambar 1. 2 Logo, Tagline dan Aplikasi MyIndiHome	3
Gambar 1. 3 Pangsa Pasar Fixed Broadband IndiHome	5
Gambar 1. 4 Tren Pelanggan Churn Indihome.....	6
Gambar 1. 5 Pengalaman Kecewa Menurut Lama Berlangganan Indihome ...	6
Gambar 1. 6 Market Share Fixed Broadband IndiHome dan Kompetitor Tahun 2021-2023	7
Gambar 1. 7 Pendapatan IndiHome Tahun 2021 – 2023.....	8
Gambar 1. 8 Pelanggan Fixed Broadband IndiHome	8
Gambar 1. 9 Top Brand Index ISP Fixed Broadband 2020 - 2024	9
Gambar 1. 10 Sentimen Negatif Pelanggan di Social Media.....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	71
Gambar 3. 2 Garis Kontinum	78
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	83
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	84
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	86
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	87
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	89
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	90
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Berlangganan.....	92
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden berdasarkan Paket yang Digunakan	93
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden berdasarkan Tagihan yang Dibayar Setiap Bulan	94
Gambar 4. 10 Posisi Variabel Brand Image pada Garis Kontinum	101

Gambar 4. 11 Posisi Variabel Brand Awareness pada Garis Kontinum	105
Gambar 4. 12 Posisi Variabel Customer Satisfaction pada Garis Kontinum....	112
Gambar 4. 13 Posisi Variabel Continuance Intention pada Garis Kontinum ...	118
Gambar 4. 14 Outer Model.....	119
Gambar 4. 15 Inner Model	125