

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Nama Gambar
Halaman		
1.1.	Top Brand Index Telekomunikasi tahun 2015	3
2.1.	Model Kepuasan, Kesetiaan Pelanggan, Dan Performa Bisnis	19
2.2.	<i>Value Chain CRM</i>	21
2.3.	<i>the oliver attribute satisfaction model</i>	26
2.4.	Penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan	26
2.5.	The Loyalty Pyramid	34
2.6.	Model Penelitian	41
3.1.	Diagram Jalur Hubungan Kausal: X1 , X2 , Y dan terhadap Z	57
3.2.	Hubungan Kausal Substruktur 1	58
3.3.	Hubungan Kausal Substruktur 2	59
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk.....	61
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	64
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.6	Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.7	Uji Normalitas.....	72
4.8	Analisis Jalur Tahap 1.....	79
4.9	Analisis Jalur Tahap 2 Model Trimming	84
4.10	Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2.....	85