

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Pangsa Pasar Operator Telekomunikasi	2
2.1	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	18
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3	Model Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	22
2.4	Model Penelitian	51
3.1	Model Diagram Jalur	68
4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
4.3	Model Diagram Jalur	92