

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Smartfren Tahun 2014	3
Tabel 1.2 Pendapatan Usaha PT Smartfren	5
Tabel 1.3 Hasil Penelitian Pendahuluan tentang Kebutuhan Konsumen Pengguna Smartfren	10
Tabel 2.1 Penelitian Skripsi	31
Tabel 2.2 Penelitian Jurnal Nasional	36
Tabel 2.3 Penelitian Jurnal Internasional.....	40
Tabel 3.1 Operasional Variabel	48
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	50
Tabel 3.3 Simbol dan Nilai Hubungan (<i>Relationships</i>)	61
Tabel 4.1 Tabel Penilaian Responden Tingkat Kinerja/Persepsi.....	67
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Network Connection Quality</i> (Kualitas Jaringan Internet).....	68
Tabel 4.3 Dimensi <i>Customer Service</i> (Pelayanan Konsumen)	70
Tabel 4.4 Dimensi <i>Installation Service</i> (Pelayanan Pemasangan)	73
Tabel 4.5 Dimensi <i>Account Affair Handling Service</i> (Layanan pelayanan Akun)	75
Tabel 4.6 Dimensi <i>Claim Service</i> (Pelayanan Keluhan).....	77
Tabel 4.7 Dimensi <i>Overall Impression</i> (Kesan Keseluruhan)	79
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Network Connection Quality</i> (Kualitas Jaringan Internet).....	81
Tabel 4.9 Dimensi <i>Customer Service</i> (Pelayanan Konsumen)	83
Tabel 4.10 Dimensi <i>Installation Service</i> (Layanan Pemasangan)	87
Tabel 4.11 Dimensi <i>Account Handling Service</i> (Layanan Pelayanan Akun)	88
Tabel 4.12 Dimensi <i>Claim Service</i>	91
Tabel 4.13 Dimensi <i>Overall Impression</i> (Kesan Keseluruhan)	92
Tabel 4.14 Kesenjangan Atribut Costumer Wants	94
Tabel 4.15 Nilai Rata Rata GAP Tiap Dimensi Servqual.....	96
Tabel 4.16 Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	98
Tabel 4.17 <i>Costumer Requirment (Whats)</i>	100
Tabel 4.18 <i>Technical Desriptor</i>	101

Tabel 4.19 <i>Relationship</i>	103
Tabel 4.20 Hasil Pembahasan	109