

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|------------|---|----------------|
| Tabel 1.1 | Komposisi Petugas CCAN <i>Reborn</i> Telkom Akses Jawa Barat..... | 6 |
| Tabel 1.2 | Data Gangguan Indihome Telkom Regionl 3 pada April 2016 EGBIS (DES, DGS, DBS)..... | 7 |
| Tabel 2.1 | Rangkuman Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Variabel Komitmen Manajemen (X).... | 30 |
| Tabel 3.2 | Operasionalisasi Variabel <i>Service Recovery Performance</i> (Y)..... | 33 |
| Tabel 3.3 | Hasil Uji Validitas Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ dan Y..... | 39 |
| Tabel 3.4 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ dan Y..... | 42 |
| Tabel 3.5 | Kategori Skor Untuk Garis Kontinum..... | 43 |
| Tabel 4.1 | Persepsi Responden terkait Variabel <i>Employee Reward</i> (X ₁)..... | 53 |
| Tabel 4.2 | Persepsi Responden terkait Variabel <i>Customer Service Training</i> (X ₂)..... | 55 |
| Tabel 4.3 | Persepsi Responden terkait Variabel <i>Empowerment</i> (X ₃)..... | 56 |
| Tabel 4.4 | Persepsi Responden terkait Variabel <i>Customer Service Orientation</i> (X ₄)..... | 57 |
| Tabel 4.5 | Persepsi Responden terkait Variabel <i>Service Recovery Performance</i> (Y)..... | 59 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Korelasi Antar Variabel Penelitian..... | 62 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji F Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , dan X ₄ | 64 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji KD atau R ² Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , dan X ₄ | 64 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji t Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , dan X ₄ | 66 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji F Variabel X ₁ , X ₂ , dan X ₄ | 68 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji KD atau R ² Variabel X ₁ , X ₂ , dan X ₄ | 69 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji t Variabel X ₁ , X ₂ , dan X ₄ | 70 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.13 | Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Total Pengaruh dari Variabel X_1 , X_2 , dan X_4 terhadap Variabel Y..... | 75 |
| Tabel 4.17 | Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis..... | 76 |