

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelatihan dan Sertifikasi Telkom PCC	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Variabel Operasional	35
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	39
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 3.4 Uji Validitas Pre Test 30 Responden	46
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Pre Test 30 Responden	49
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan	60
Tabel 4.5 Uji Validitas	61
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	64
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	68
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	70
Tabel 4.11 Koefisien X terhadap Y	72
Tabel 4.12 Model Summary X terhadap Y	73
Tabel 4.13 Koefisien Y terhadap Z.....	74
Tabel 4.14 Model Summary Y terhadap Z	74
Tabel 4.15 Anova X dan Y terhadap Z	76
Tabel 4.16 Koefisien X dan Y terhadap Z	76
Tabel 4.17 Model Summary X dan Y terhadap Z.....	77
Tabel 4.18 Rangkuman Koefisien Analisis Jalur.....	78