

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	27
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Skala Likert	37
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 3. 5 Simbol Variabel dan Pertanyaan.....	45
Tabel 4. 1 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Jaringan Data	57
Tabel 4. 2 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan Pelanggan di Grapari.....	58
Tabel 4. 3 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan Pelanggan Online	59
Tabel 4. 4 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Data	59
Tabel 4. 5 Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan Data.....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik – <i>Loading Factor</i>	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik – <i>Average Variance Extracted</i>	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik <i>Discriminant Validity</i>	62
Tabel 4. 9 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik – <i>Outer VIF</i>	64
Tabel 4. 11 Hasil uji Statistik – <i>Inner VIF</i>	64
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik – Koefisien Jalur.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik – <i>Path Coefficient</i> dan T Statistik.....	68
Tabel 4. 15 Tabel Hasil Uji Statistik – <i>Communality</i> dan R^2	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Telkomsel.....	1
Gambar 1. 2 Market Share Telecommunication Operator Reg Jawa Barat.....	2
Gambar 1. 3 Alasan Pelanggan Meninggalkan Operator Eksisting.....	6
Gambar 1. 4 Alasan Pelanggan Tidak Meninggalkan Operator Eksisting.....	6
Gambar 2. 1 Konsep Pemasaran	12
Gambar 2. 2 Bagan Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2. 3 Kualitas Layanan Telekomunikasi	17
Gambar 2. 4 Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi.....	18
Gambar 3. 1 <i>The Research Process</i>	34
Gambar 3. 2 Interpretasi Skor	43
Gambar 3. 3 Path Model Penelitian	47
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	56
Gambar 4. 6 Interpretasi Rata-Rata Persentase Kualitas Jaringan.....	58
Gambar 4. 7 Interpretasi Rata-Rata Persentase Kualitas Layanan Pelanggan di Grapari (KLP).....	58
Gambar 4. 8 Interpretasi Rata-Rata Persentase Kualitas Layanan Pelanggan Online Dengan Aplikasi MyTelkomsel (KLPe).....	59
Gambar 4. 9 Interpretasi Rata - Rata Persentase Kepuasan Pelanggan data (KP)	60
Gambar 4. 10 Interpretasi Rata - Rata Persentase Loyalitas Pelanggan data (LP)	60
Gambar 4. 11 Path Diagram Inner Model Penelitian.....	66