

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tren Data Komplain MyTelkomsel	14
Tabel 1.2. Pendapatan dan Laba Perusahaan Telkomsel	14
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	64
Tabel 4.2. Data Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik	66
Tabel 4.3. Data Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.4. Data Variabel Citra Perusahaan	69
Tabel 4.5. Data Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.6. Deskriptif Data Penelitian	71
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik	72
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan	74
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik ...	75
Tabel 4.12. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 4.13. Hasil Uji Realibilitas Variabel Citra Perusahaan	76
Tabel 4.14. Hasil Uji Realibilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4.15. Uji Kolmogorov Smirnov	78
Tabel 4.16. Uji Multikolinieritas dengan VIF	79
Tabel 4.17. Uji Autokorelasi X, M, dan Y	81
Tabel 4.18. Korelasi Antar Variabel Bebas	83
Tabel 4.19. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 1	86
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	86
Tabel 4.21. Hasil Uji F	87
Tabel 4.22. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 2	89
Tabel 4.23. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	90
Tabel 4.24. Hasil Uji F	90

Tabel 4.25. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 3	92
Tabel 4.26. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	94
Tabel 4.27. Hasil Uji F	94
Tabel 4.28. Hasil Pengujian Pengaruh Eksogen dan Endogen	96
Tabel 4.29. Hasil Peringkat (Ranks) Kualitas Pelayanan Elektronik Pelanggan lama dan Pelanggan baru	99
Tabel 4.30. Uji Statistik Kualitas Pelayanan Elektronik Pelanggan lama dan Pelanggan baru	99
Tabel 4.31. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Kepuasan Pelanggan lama dan Pelanggan Baru	100
Tabel 4.32. Uji Statistik Kepuasan Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	101
Tabel 4.33. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Citra Perusahaan Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru	101
Tabel 4.34. Uji Statistik Citra Perusahaan Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	102
Tabel 4.35. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Loyalitas Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru	103
Tabel 4.36. Uji Statistik Loyalitas Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	101