

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Terlambat dalam Melakukan Pembayaran	4
Tabel 1. 2 Data Keluhan Pelanggan	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	35
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	38
Tabel 3. 4 Kriteria interpretasi skor.....	45
Tabel 4. 1 Nama-nama Perusahaan	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk.....	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Berlangganan.....	53
Tabel 4. 6 Hasil analisis <i>Customer Knowledge</i>	54
Tabel 4. 7 Hasil analisis <i>Customer Orientation</i>	56
Tabel 4. 8 Hasil Analisis <i>Customer Advocacy</i>	58
Tabel 4. 9 Hasil analisis <i>Customer Engagement</i>	59
Tabel 4. 10 Hasil Analisis <i>Customer Trust</i>	61
Tabel 4. 11 Hasil Analisis <i>Customer Loyalty</i>	62
Tabel 4. 12 Ringkasan Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	64
Tabel 4. 13 Uji Validitas	65
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4. 16 Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 17 Output Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji T)	72
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi.....	73