

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia	5
Tabel 1.2 Jumlah Outlet Telkomsel Area II Jabodetabek, Jabar, Banten, DKI Jakarta	6
Tabel 1.3 Jumlah Outlet Telkomsel di Area II Jabar	7
Tabel 1.4 <i>Customer Churn</i> (Pelanggan Keluar) Pada <i>Cluster New</i> Tasikmalaya....	8
Tabel 1.5 Hasil Pra-survey Penelitian	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert	58
Tabel 3.3 Rentang Skor	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	67
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Keuntungan Bersama.....	68
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Komitmen	70
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi.....	71
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Customer Relationship Management.....	75
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Overall Satisfaction	77
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Expectancy Disconfirmation	78
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Evaluation of Reliability Experience	80
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	81
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Repeat Purchase.....	83
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Retention.....	84
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Referrals	85
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.17 Hasil Uji R ²	91
Tabel 4.18 Hasil Uji F ²	91
Tabel 4.19 Hasil Uji Q ²	92
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	93