

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Keluhan Pelanggan Sumatera Utara	7
Tabel 1.2	Rekap Total Jumlah Gangguan Januari - November 2024	11
Tabel 1.3	Deklarasi TMP.....	12
Tabel 1.4	Realisasi TMP PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat Triwulan I,II,III.....	14
Tabel 1.5	Contoh Perhitungan Besaran TMP.....	20
Tabel 2.1	Penelitian Terdahu	33
Tabel 3.1	Jenis Penelitian	58
Tabel 3.2	Operasional Variabel	59
Tabel 3.3	Skala Linkert	63
Tabel 3.4	<i>Expert Judgement</i>	67
Tabel 3.5	Uji Validitas dan reliabilitas.....	70
Tabel 3.6	Kriteria skor.....	73
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Sebaran Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.....	79
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangibility</i>	82
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reability</i>	84
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> ...	87
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai dimensi <i>Assurance</i>	88
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai dimensi <i>Empathy</i>	91
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Attitude</i>	93
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Satisfaction</i>	95
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Loyalty</i>	97
Tabel 4.11	Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap 1.....	101
Tabel 4.12	Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap 2.....	102
Tabel 4.13	Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap 3.....	104

Tabel 4.14	Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i> Tahap 4.....	105
Tabel 4.15	Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Uji <i>Convergent Validity</i>	107
Tabel 4.16	Hasil Cross Loading Uji Discriminant Validity.....	108
Tabel 4.17	Hasil <i>Fornell Larcker Criterion</i> Uji Discriminant Validity...	110
Tabel 4.18	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	111
Tabel 4.19	Nilai <i>Composite Reability (CR)</i>	112
Tabel 4.20	Pengujian <i>Model FIT</i>	112
Tabel 4.21	Hasil Uji <i>R Square (R²)</i>	114
Tabel 4.22	Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect</i>	117
Tabel 4.23	Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping Indirect Effect</i>	119
Tabel 4.24	Hasil Uji <i>Effect Size (f²)</i>	121