

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Perusahaan <i>Fixed Broadband</i> di Indonesia tahun 2015	16
Tabel 1.2	Hasil kuesioner <i>Pretest</i> Mengenai Kualitas Pelayanan Indihome Bandung.....	18
Tabel 2.1	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	37
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Terkait Hubungan Variabel <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu Terkait Hubungan Variabel <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu Terkait Hubungan Variabel <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu Terkait Hubungan Variabel <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu Terkait Hubungan Variabel <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 2.7	Penelitian Terdahulu Berkaitan Dengan Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 3.1	Tabel Operasional Variabel	62
Tabel 3.2	Skala Likert	69
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi	73
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	78
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	79
Tabel 4.6	Skala Likert	80
Tabel 4.7	Interpretasi Skor	80
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	84
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	86
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	88

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i>	90
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas	96
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Data	98
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	99
Tabel 4.18 <i>Coefficients</i> ²	100
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	101
Tabel 4.20 Koefisien Korelasi (R).....	103
Tabel 4.21 <i>Correlations</i>	104
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	112