

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna PT. Telkomsel Tbk Tahun 2011-2015.....	2
Tabel 1.2Jumlah Panggilan Masuk Periode Agustus 2016	6
Tabel 2.1Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1Operasional Variabel	59
Tabel 3.7Interpretasi Koefisien Korelasi	73
Tabel 4.1 Tingkat Pengisian Kuesioner	76
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk Telkomsel	78
Tabel 4.5Uji Validitas Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)	79
Tabel 4.6 Uji Validitas Variable X_2 (Nilai Pelanggan)	80
Tabel 4.7 Uji Validitas Variable Y	80
Tabel 4.8 Uji Realibilitas Variabel X_1	81
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Variabel X_2	82
Tabel 4.10 Uji Realibilitas Variabel Y	82
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan	84
Tabel 4.12 Analisis Pernyataan Responden Mengenai Nilai Pelanggan (Variable X_2) secara Keseluruhan	90
Tabel 4.13 Analisis Pernyataan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Variable Y)	95
Tabel 4.14Uji Normalitas Data	98

Tabel 4.15	Multikolinearitas	99
Tabel 4.16	Analisis Koefisien Korelasi secara Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung	101
Tabel 4.17	Uji Hipotesis secara Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung	102
Tabel 4.18	Analisis Koefisien Korelasi secara Parsial Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung	104
Tabel 4.19	Uji Hipotesis secara Parsial Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung	105
Tabel 4.20	Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung secara Simultan	107
Tabel 4.21	Koefisien Korelasi	108
Tabel 4.22	Pengujian Hipotesis (Uji F)	110