

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Layanan Indovision (Paket Indovision ).....	2
Tabel 1.2	Detail Keluhan Pelanggan Indovision Pada Tahun 2014	11
Tabel 1.3	Rekap Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan Indovision	12
Tabel 2.1	Atribut – atribut yang Digunakan Konsumen dalam Mengevaluasi Barang atau Pelayanan Alternatif.....	21
Tabel 2.2	4 Kategori Layanan berdasarkan perspektif proses....	22
Tabel 2.3	Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Variable berdasar fungsi, pengukuran dan sifat.....	40
Tabel 3.2	Variable Operasional.....	42
Tabel 3.3	Skala pengukuran Likert (tanpa netral).....	45
Tabel 3.4	Kriteria Interpretasi Skor.....	51
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4.1	Kategori Presentase Akhir.....	70
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Kualitas Layanan Indovision Area Bandung .....	71
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (Empati) Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	73
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (Kehandalan) Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	75
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (Responsivitas) Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	77

Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (Jaminan) Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	79
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Indovision Area Bandung.....	81
Tabel 4.8	Tabel Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	84
Tabel 4.9	Pengujian Multikolinieritas.....	85
Tabel 4.10	Pengujian Otokorelasi.....	85
Tabel 4.11	Tabel Hasil Uji R.....	87
Tabel 4.12	Hasil Uji Anova.....	88
Tabel 4.13	Uji Hipotesis secara Parsial.....	89
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	91
Tabel 4.15	Tabel r2 hitung hasil trimming tahap 1.....	92
Tabel 4.16	Tabel Anova Hasil trimming tahap 1.....	93
Tabel 4.17	Tabel koefisien hasil trimming tahap 1.....	94
Tabel 4.18	Tabel r2 hitung hasil trimming tahap 2.....	95
Tabel 4.19	Tabel Anova Hasil trimming tahap 2.....	96
Tabel 4.20	Tabel koefisien hasil trimming tahap 2.....	96
Tabel 4.21	Tabel Korelasi hasil Trimming tahap 2.....	98
Tabel 4.22	Penghitungan pengaruh kualitas layanan (yang terdiri dari variabel Tangible, Reliability dan Assurance) terhadap kepuasan pelanggan Indovision Area Bandung .....	102