

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Perbandingan Harga dan Fitur yang ditawarkan oleh Penyedia Jasa Akses Wireless Broadband di Indonesia	9
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi	29
TABEL 2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	30
TABEL 2.3 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional	35
TABEL 3.1 Karakteristik Penelitian.....	41
TABEL 3.2 Variabel Operasional	43
TABEL 3.3 Desain Pengukuran Kuesioner	45
TABEL 3.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	50
TABEL 3.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	51
TABEL 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	53
TABEL 3.7 Kategori Interpretasi Skor	55
TABEL 4.1 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tangibles.....	62
TABEL 4.2 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Reliabilitas.....	63
TABEL 4.3 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	64
TABEL 4.4 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Jaminan dan Kepastian (Assurance)..	65
TABEL 4.5 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Empati (Emphaty).....	66
TABEL 4.6 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tangibles.....	68
TABEL 4.7 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Reliabilitas.....	69
TABEL 4.8 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	70
TABEL 4.9 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Jaminan dan Kepastian (Assurance)..	71
TABEL 4.10 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Empati (Emphaty).....	72
TABEL 4.11 Rekapitulasi Kinerja dan Harapan.....	73
TABEL 4.12 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	75
TABEL 4.13 Nilai Skor Rata-Rata.....	78
TABEL 4.14 Kuadran I.....	81
TABEL 4.15 Kuadran II.....	82
TABEL 4.16 Kuadran III.....	83
TABEL 4.17 Kuadran IV.....	83