

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan & Jumlah Pelanggan Industri Telekomunikasi Indonesia..	4
Tabel 2.1	Definisi <i>Customer Experience</i>	20
Tabel 2.2	Fungsi <i>Servicescape</i>	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3.2	Operasionalisasi Dimensi <i>Customer Experience</i>	40
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Pilot Tes	43
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Pilot Tes	45
Tabel 3.5	Kriteria Korelasi Menurut Guilford (1956)	49
Tabel 3.6	Kriteria Interpretasi Skor	51
Tabel 3.7	Metode & Acuan Indikator Pengujian Validitas dan Reliabilitas	52
Tabel 3.8	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Uji Reliabilitas	54
Tabel 3.9	Acuan Nilai <i>R-Square</i>	54
Tabel 4.1	Frekuensi dan Skor <i>Customer Interaction</i>	61
Tabel 4.2	Frekuensi dan Skor <i>Convenience</i>	63
Tabel 4.3	Frekuensi dan Skor <i>Core Service</i>	64
Tabel 4.4	Frekuensi dan Skor <i>Customization</i>	65
Tabel 4.5	Frekuensi dan Skor <i>Employee</i>	66
Tabel 4.6	Frekuensi dan Skor <i>Marketing Mix</i>	67
Tabel 4.7	Frekuensi dan Skor <i>Present Of Other Customer</i>	69
Tabel 4.8	Frekuensi dan Skor <i>Service Process</i>	70
Tabel 4.9	Frekuensi dan Skor <i>Speed</i>	71
Tabel 4.10	Frekuensi dan Skor <i>Servicescape</i>	72
Tabel 4.11	Frekuensi dan Skor <i>Value Added</i>	73
Tabel 4.12	Frekuensi dan Skor <i>Customer Experience</i>	74
Tabel 4.13	Frekuensi dan Skor <i>Customer Satisfaction</i>	76
Tabel 4.14	Frekuensi dan Skor <i>Loyalty Intention</i>	77
Tabel 4.15	Hasil evaluasi pertama terhadap Model Penelitian	80
Tabel 4.16	Hasil evaluasi kedua terhadap Model Penelitian.....	81

Tabel 4.17	Hasil evaluasi ketiga terhadap Model Penelitian	82
Tabel 4.18	Hasil Uji Diskriminan (Nilai <i>Cross Loading</i>)	85
Tabel 4.19	Hasil Uji Diskriminan (Nilai akar AVE)	86
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	86
Tabel 4.21	Hasil Uji R Square	88
Tabel 4.22	Hasil Uji <i>Quality Index / Goodness of Fit</i>	88
Tabel 4.23	Hasil Uji <i>T-Value</i>	91
Tabel 4.24	Ringkasan Hasil Penelitian	95
Tabel 4.25	Ringkasan Hasil Hipotesis	104