

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Komposisi Petugas CCAN <i>Reborn</i> Telkom Akses Jawa Barat.....	6
Tabel 1.2	Data Gangguan Indihome Telkom Regionl 3 pada April 2016 EGBIS (DES, DGS, DBS).....	7
Tabel 2.1	Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Komitmen Manajemen (X)....	30
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Service Recovery Performance</i> (Y).....	33
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ dan Y.....	39
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ dan Y.....	42
Tabel 3.5	Kategori Skor Untuk Garis Kontinum.....	43
Tabel 4.1	Persepsi Responden terkait Variabel <i>Employee Reward</i> (X ₁).....	53
Tabel 4.2	Persepsi Responden terkait Variabel <i>Customer Service Training</i> (X ₂).....	55
Tabel 4.3	Persepsi Responden terkait Variabel <i>Empowerment</i> (X ₃).....	56
Tabel 4.4	Persepsi Responden terkait Variabel <i>Customer Service Orientation</i> (X ₄).....	57
Tabel 4.5	Persepsi Responden terkait Variabel <i>Service Recovery Performance</i> (Y).....	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Korelasi Antar Variabel Penelitian.....	62
Tabel 4.7	Hasil Uji F Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , dan X ₄	64
Tabel 4.8	Hasil Uji KD atau R ² Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , dan X ₄	64
Tabel 4.9	Hasil Uji t Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , dan X ₄	66
Tabel 4.10	Hasil Uji F Variabel X ₁ , X ₂ , dan X ₄	68
Tabel 4.11	Hasil Uji KD atau R ² Variabel X ₁ , X ₂ , dan X ₄	69
Tabel 4.12	Hasil Uji t Variabel X ₁ , X ₂ , dan X ₄	70

Tabel 4.13	Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Total Pengaruh dari Variabel X_1 , X_2 , dan X_4 terhadap Variabel Y.....	75
Tabel 4.17	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	76