

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pendapatan TELKOM untuk Tri Wulan ke 4.2005	I-1
Tabel 4.1	Tagihan Pelanggan Corporate Periode Oktober, November, Desember	IV-2
Tabel 4.2	Customer Satisfaction and Loyalty Index (Frontier)	IV-4
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	IV-5
Tabel 4.4	Karakteristik Pelanggan Untuk “ Bidang Usaha ”	IV-6
Tabel 4.5	Karakteristik Pelanggan Untuk “ Jenis Perusahaan ”	IV-7
Tabel 4.6	Karakteristik Pelanggan Untuk “ Status Perusahaan ”	IV-8
Tabel 4.7	Karakteristik Pelanggan Untuk “ Estimasi Tagihan ”	IV-8
Tabel 4.8	Karakteristik Pelanggan Untuk “ Media Interaksi ”	IV-9
Tabel 4.9	Karakteristik Pelanggan Untuk “ Lama Berlangganan ”	IV-9
Tabel 4.10	Distribusi Responden berdasarkan Pemakaian produk TELKOM	IV-10
Tabel 4.11	Distribusi Pemakaian operator lain (selain TELKOM).	IV-11
Tabel 4.12	Keputusan Corporate Customer Churn	IV-11
Tabel 4.13	Keputusan untuk Pindah	IV-13
Tabel 4.14	Jenis Usaha Pelanggan Churn	IV-12
Tabel 4.15	Estimasi Tagihan Pelanggan Churn	IV-13
Tabel 4.16	Estimasi Tagihan Pelanggan Churn	IV-13
Tabel 4.17	Respon Pelanggan Yang akan Pindah	IV-14
Tabel 4.18	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Abodement TELKOM	IV-15
Tabel 4.19	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Lokal TELKOM	IV-15
Tabel 4.20	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif SLJJ TELKOM	IV-15
Tabel 4.21	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Airtime TELKOM	IV-15
Tabel 4.22	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif LC (Lease Line) TELKOM	IV-16
Tabel 4.23	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Telkom Link ADSL TELKOM	IV-17
Tabel 4.24	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Internet Speedy TELKOM	IV-17
Tabel 4.25	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Frame Relay TELKOM	IV-17
Tabel 4.26	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif TelkomNet Instan TELKOM	IV-17
Tabel 4.27	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Telkom Global 017	IV-18
Tabel 4.28	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif SLI 007	IV-18
Tabel 4.29	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif ISDN	IV-19
Tabel 4.30	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif DID	IV-19
Tabel 4.31	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif FreeCall	IV-20
Tabel 4.32	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Video Conference	IV-20
Tabel 4.33	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Telkom Vision	IV-20
Tabel 4.34	Penilaian Pelanggan Terhadap Tarif Telkom Flexi	IV-20
Tabel 4.35	Customer Satisfaction Index Untuk Produk	IV-21
Tabel 4.36	CSI, PI, dan GAP Produk	IV-22
Tabel 4.37	Customer Satisfaction Index untuk tarif	IV-22
Tabel 4.38	CSI, PI, dan GAP tarif	IV-23
Tabel 4.39	Customer Satisfaction Index untuk distribusi	IV-23
Tabel 4.40	CSI, PI, dan GAP distribusi	IV-24
Tabel 4.41	Customer Satisfaction Index Untuk Promosi	IV-24
Tabel 4.42	CSI, PI, dan GAP promosi	IV-24
Tabel 4.43	CSI, PI, dan GAP C2SE	IV-25
Tabel 4.44	Customer Satisfaction Index untuk C2SE	IV-25
Tabel 5.4	CSI dan CSGI untuk produk	V-5
Tabel 5.5	CSI dan CSGI untuk produk	V-7
Tabel 5.7	CSI dan CSGI untuk produk	V-10
Tabel 5.8	CSI dan CSGI untuk produk	V-11