

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Penilaian CSI	III – 9
Tabel 3.2	Skala Penilaian CSGI	III – 9
Tabel 4.1	Total Kuesioner Peningkatan Loyalitas Pelanggan Simpati	IV – 1
Tabel 4.2	Performansi Churn Simpati Tahun 2003-2004	IV – 2
Tabel 4.3	Profil Responden Secara Keseluruhan	IV – 2
Tabel 4.4	Profil Responden Yang Loyal Terhadap Kartu Simpati	IV – 3
Tabel 4.5	Profil Responden Yang Pindah Kartu (Churn) Dari Kartu Simpati	IV – 4
Tabel 4.6	CSI Tingkat Kepentingan Pelanggan Simpati	IV – 5
Tabel 4.7	CSI Tingkat Kepuasan Pelanggan Simpati	IV – 5
Tabel 4.8	CSGI Kartu Simpati	IV – 6
Tabel 4.9	Tingkatan Loyalitas Pelanggan Simpati	IV – 7
Tabel 4.10	Uji Independensi Karakteristik Responden Terhadap Perpindahan Kartu	IV – 7
Tabel 4.11	Alasan Pelanggan Loyal Secara Keseluruhan	IV – 8
Tabel 4.12	Pendapat Pelanggan Tentang Alasan Loyal Secara Keseluruhan	IV – 8
Tabel 4.13	Alasan Pelanggan Loyal Terhadap Kartu Simpati	IV – 9
Tabel 4.14	Pendapat Pelanggan Tentang Alasan Loyal Terhadap Kartu Simpati	IV – 9
Tabel 4.15	Alasan Pelanggan Churn Secara Keseluruhan	IV – 10
Tabel 4.16	Pendapat Pelanggan Tentang Alasan Churn Secara Keseluruhan	IV – 11
Tabel 4.17	Alasan Pelanggan Churn dari Kartu Simpati	IV – 11
Tabel 4.18	Pendapat Pelanggan Tentang Alasan Churn dari Kartu Simpati	IV – 12
Tabel 4.19	Pola Perpindahan Kartu Prabayar GSM	IV – 13
Tabel 4.20	Matrik Probabilitas Transisional Kartu Prabayar GSM	IV – 13
Tabel 5.1	CSI Min dan Max Tingkat Kepuasan Pelanggan Simpati	V – 4
Tabel 5.2	CSI Min dan Max Tingkat Kepentingan Pelanggan Simpati	V – 5
Tabel 5.3	CSGI Min dan Max Kartu Simpati	V – 5
Tabel 5.4	Brand Switching Pattern	V – 9
Tabel 5.5	Pola Perpindahan Kartu Prabayar Telkomsel	V – 11
Tabel 5.6	Pola Perpindahan Kartu Prabayar Indosat	V – 12
Tabel 5.7	Pola Perpindahan Kartu Prabayar Excelcom	V – 13
Tabel 5.8	Matrik Probabilitas Transisional Kartu Prabayar GSM	V – 13

STTTTELKOM