

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Jumlah Komplain Flexi .....	2
Tabel 1.2. Persentase peningkatan jumlah pelanggan tiap tahunnya .....	3
Tabel 3.1. Variabel kepuasan layanan Telkom Flexi Trendy .....	41
Tabel 3.2. Penilaian responden terhadap layanan yang didapat, layanan minimum dan layanan harapan .....	43
Tabel 4.1. tarif panggilan Flexi ke PSTN .....	50
Tabel 4.2. tarif panggilan Flexi ke <i>mobile</i> .....	50
Tabel 4.3. tarif SMS dan layanan internet .....	50
Tabel 4.4. tarif panggilan <i>freecall</i> .....	50
Tabel 4.5. Kode persepsi terhadap layanan minimum .....	52
Tabel 4.6. Kode persepsi terhadap layanan harapan .....	52
Tabel 4.7. Kode persepsi terhadap layanan yang diterima .....	53
Tabel 4.8. Reliability Statistics layanan minimum .....	55
Tabel 4.9. Reliability Statistics layanan harapan .....	55
Tabel 4.10. Reliability Statistics layanan yang didapat .....	55
Tabel 4.11. Validity Statistics layanan minimum .....	56
Tabel 4.12. Validity Statistics layanan harapan .....	57
Tabel 4.13. Validity Statistics layanan didapat .....	58
Tabel 4.14. Tabel frekuensi usia .....	60
Tabel 4.15. Tabel frekuensi domisili .....	60
Tabel 4.16. Tabel frekuensi jenis kelamin .....	60
Tabel 4.17. Tabel frekuensi fakultas .....	61
Tabel 4.18. Tabel frekuensi angkatan .....	61
Tabel 4.19. Tabel frekuensi pendapatan per bulan .....	61
Tabel 4.20. Tabel frekuensi pengeluaran pulsa per bulan .....	62
Tabel 4.21. Tabel frekuensi jenis layanan .....	63
Tabel 4.22. Tabel frekuensi lama menggunakan Flexi Trendy .....	64
Tabel 4.23. Tabel deskriptif data layanan minimum .....	65
Tabel 4.24. Tabel deskriptif data layanan harapan .....	65
Tabel 4.25. Tabel deskriptif data layanan yang didapat .....	65

Tabel 4.26. Tabel Chi-Square jenis kelamin dengan pengeluaran pulsa per bulan .....	65
Tabel 4.27. Tabel Chi-Square jenis kelamin dengan layanan yang sering digunakan .....	67
Tabel 4.28. Tabel Chi-Square jenis kelamin dengan lama penggunaan layanan .....	69
Tabel 5.1. Variabel pelanggan Flexi Trendy yang berada di bawah titik tengah zona toleransi .....	86
Tabel 5.2. Dimensi pelanggan Flexi Trendy yang berada di bawah titik tengah zona toleransi .....	88
Tabel 6.1. Variabel layanan Telkom Flexi yang berada di bawah titik tengah ZOT .....	90