

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Pelanggan Layanan Flexi Prabayar di Bandung .....	1
Tabel I.2 ARPU Flexi .....	4
Tabel I.3 Ringkasan Kelemahan yang Dimiliki Alat Ukur Eksisting .....	4
Tabel I.4 Alasan Terus Berlanggan Terhadap Layanan Flexi Prabayar .....	5
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya .....	11
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	17
Tabel V.1 Rekapitulasi Hasil <i>Pretest</i> .....	38
Tabel V.2 Uji Normalitas Data <i>Test-retest</i> .....	39
Tabel V.3 Rekapitulasi dan Seleksi Hasil Penyebaran Kuesioner .....	41
Tabel V.4 Frekuensi Usia Responden .....	42
Tabel V.5 Frekuensi Pekerjaan Responden .....	43
Tabel V.6 Frekuensi Penghasilan/Uang Saku Responden .....	43
Tabel V.7 Frekuensi Rata-rata Pengeluaran Untuk Flexi Prabayar .....	44
Tabel V.8 Frekuensi Lama Berlangganan Flexi Prabayar .....	44
Tabel V.9 Hasil Uji Signifikansi dan Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> antara Penghasilan/Uang Saku per Bulan dan Pengeluaran Pulsa Flexi Prabayar per Bulan .....	45
Tabel V.10 <i>Cross tabulation</i> antara Penghasilan/Uang Saku per Bulan dan Pengeluaran Pulsa Flexi Prabayar per Bulan .....	46
Tabel V.11 Hasil Uji Signifikansi dan Korelasi <i>Kendall's Tau-b</i> antara Lamanya Berlangganan Flexi Prabayar Dengan <i>Corporate Image</i> ....	47
Tabel V.12 <i>Cross tabulation</i> antara Lama Berlangganan Flexi Prabayar dengan <i>Corporate Image</i> .....	47
Tabel V.13 Hasil uji signifikansi dan korelasi <i>Kendall's tau-b</i> antara Pengeluaran Pulsa Flexi prabayar per Bulan dan <i>Customer Loyalty</i> ..	48
Tabel V.14 <i>Cross tabulation</i> antara Pengeluaran Pulsa Flexi Prabayar per Bulan dan <i>Customer Loyalty</i> .....	48
Tabel V.15 Hasil Uji Signifikansi dan Korelasi <i>Kendall's Tau-b</i> antara Lamanya Berlangganan Flexi Prabayar Dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	49

Tabel V.16 <i>Cross tabulation</i> antara Lama Berlangganan Flexi Prabayar dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	50
Tabel V.17 Hasil Uji Signifikansi dan Korelasi <i>Kendall's Tau-b</i> antara Lamanya Berlangganan Flexi Prabayar Dengan <i>Trust</i> .....	50
Tabel V.18 <i>Cross tabulation</i> antara Lama Berlangganan Flexi Prabayar dengan <i>Trust</i> .....	51
Tabel V.19 Rekapitulasi Nilai Hasil Pengujian Normalitas Data dengan Menggunakan Uji <i>Shapiro-Wilk</i> .....	51
Tabel V.20 Hasil Perhitungan Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	53
Tabel V.21 Hasil Pengelompokan Informasi dari Kesan dan Pesan Pelanggan Flexi prabayar .....	56
Tabel VI.1 Karakteristik Umum Responden.....	58
Tabel VI.2 Rangkuman Kecenderungan Jawaban Pada Variabel <i>Trust</i> Untuk Responden Flexi Prabayar .....	62
Tabel VI.3 Rangkuman Kecenderungan Jawaban Pada Variabel <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i> Untuk Responden Flexi Prabayar.....	66
Tabel VI.4 Rangkuman Kecenderungan Jawaban Pada Variabel <i>Switching Cost</i> Untuk Responden Flexi Prabayar .....	69
Tabel VI.5 Rangkuman Kecenderungan Jawaban Pada Variabel <i>Corporate</i> <i>Image</i> Untuk Responden Flexi Prabayar .....	74
Tabel VII.1 Proses Perumusan Rekomendasi Program .....	82
Tabel VII.2 Hasil <i>Brainstorming</i> dan Inovasi Rekomendasi Program untuk Variabel <i>Trust</i> .....	85
Tabel VII.3 Hasil <i>Benchmark</i> dan Inovasi Rekomendasi Program untuk Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	89
Tabel VII.4 Hasil <i>Benchmark</i> dan <i>Brainstorming</i> Rekomendasi Program untuk Variabel <i>Switching Cost</i> .....	92
Tabel VII.5 Hasil <i>Benchmark</i> dan <i>Brainstorming</i> Rekomendasi Program untuk Variabel <i>Corporate Image</i> .....	96
Tabel VII.6 Rekomendasi Perbaikan Alat Ukur .....	97
Tabel VIII.1 Kesimpulan Pengaruh Variabel yang Berpengaruh dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	98

Tabel VIII.2 Rekomendasi Program Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Flexi Prabayar .....	99
------------------------------------------------------------------------------------------------	----