

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	17
Tabel 4.1 Hasil <i>Pretest</i>	28
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data Test Retest dengang <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Korelasi Test Retest	32
Tabel 4.4 <i>Crosstabulation</i> antara usia dengan profesi pelanggan yang aktif.	34
Tabel 4.5 <i>Crosstabulation</i> antara usia dengan profesi pelanggan tidak aktif.	34
Tabel 4.6 <i>Crosstabulation</i> antara profesi dengan pengeluaran berinternet pelanggan yang aktif	35
Tabel 4.7 <i>Crosstabulation</i> antara profesi dengan pengeluaran berinternet pelanggan yang sudah tidak aktif.....	35
Tabel 4.8 <i>Crosstabulation</i> antara profesi dengan lama menjadi pelanggan pada pelanggan yang masih aktif.....	36
Tabel 4.9 <i>Crosstabulation</i> antara profesi dengan lama menjadi pelanggan pada pelanggan yang sudah tidak aktif.....	37
Tabel 4.10 Uji Normalitas Data Pelanggan Masih Aktif dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	37
Tabel 4.11 Uji Normalitas Data Pelanggan Sudah Tidak Aktif dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	38
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pelanggan Aktif	38
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pelanggan Aktif	39
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pelanggan Sudah Tidak Aktif	40
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pelanggan Sudah Tidak Aktif	41
Tabel 4.14 Rekapitulasi Variabel Kepuasan pelanggan pada Pelanggan Masih Aktif	42
Tabel 4.15 Rekapitulasi Variabel kepuasan pelanggan pada pelanggan yang sudah tidak aktif	43
Tabel 4.16 Rekapitulasi Variabel kualitas pelayanan Pelanggan Aktif	44
Tabel 4.16 Rekapitulasi Variabel Kualitas pelayanan Pelanggan Sudah Tidak Aktif	46
Tabel 4.17 Rekapitulasi Variabel <i>Switching Cost</i> Pelanggan Masih Aktif	48
Tabel 4.19 Rekapitulasi Variabel <i>Switching Cost</i> Pelanggan Tidak Aktif.....	49
Tabel 4.19 Rekapitulasi Variabel kepercayaan Pelanggan Masih Aktif	50
Tabel 4.20 Rekapitulasi Variabel kepercayaan Pelanggan Tidak Aktif.....	51
Tabel 4.21 Rekapitulasi Variabel komplain Pelanggan Masih Aktif	52
Tabel 4.22 Rekapitulasi Variabel Komplain pelanggan yang Tidak Aktif	62
Tabel 5.1 Profil Umum Responden Pelanggan Masih Aktif	64
Tabel 5.2 Profil Umum Responden Pelanggan Sudah Tidak Aktif	64

Tabel 5.3 Perbandingan Nilai Korelasi dan Tingkat Kesetujuan Responden Pelanggan Aktif.....	72
Tabel 5.4 Perbandingan Nilai Korelasi dan Tingkat Kesetujuan Responden Pelanggan sudah tidak Aktif	73
Tabel 5.5 Alur perolehan rekomendasi.....	73
Tabel 6.3 Proses Perumusan Rekomendasi Program	81
Tabel 7.1 Hasil Pengujian Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pelanggan Masih Aktif	84
Tabel 7.2 Hasil Pengujian Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pelanggan Tidak Aktif	85
Tabel 7.3 Kesimpulan Rekomendasi Program	86