

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Perusahaan Fixed Broadband di Indonesia	7
TABEL 2.2 Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	23
TABEL 2.3 Customer Satisfaction Index	24
TABEL 2.4 Penelitian Terdahulu	26
TABEL 3.1 Skala Instrumen Kenyataan.....	32
TABEL 3.2 Skala Instrumen Harapan	32
TABEL 3.3 Variabel Operasional.....	33
TABEL 3.4 Customer Satisfaction Index	50
TABEL 4.1 Uji Validitas Harapan.....	55
TABEL 4.2 Uji Validitas Kenyataan	57
TABEL 4.3 Uji Reliabilitas Harapan	58
TABEL 4.4 Uji Reliabilitas Kenyataan	59
TABEL 4.5 Kriteria Penilaian Analisis Deskriptif	60
TABEL 4.6 Tanggapan Responden Instrumen <i>Product</i> Tingkat Harapan	61
TABEL 4.7 Tanggapan Responden Instrumen <i>Service</i> Tingkat Harapan	63
TABEL 4.8 Tanggapan Responden Instrumen <i>Purchase</i> Tingkat Harapan	66
TABEL 4.9 Tanggapan Responden Instrumen <i>Product</i> Tingkat Kenyataan.....	68
TABEL 4.10 Tanggapan Responden Instrumen <i>Service</i> Tingkat Kenyataan....	71
TABEL 4.11 Tanggapan Responden Instrumen <i>Purchase</i> Tingkat Kenyataan	73
TABEL 4.12 Skor Rata-Rata Harapan Kenyataan dan GAP.....	76
TABEL 4.13 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	78
TABEL 4.14 Skor Rata-Rata Harapan dan Kenyataan.....	82