

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Telepon di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Tahun 2015 .....	8
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Variabel Operasional Penelitian.....	26
Tabel 3.3 Uji Validitas.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibilitas.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas .....	34
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian Presentasi .....	35
Tabel 3.7 Skema Output Anova.....	41
Tabel 4.1 Tanggapan Kepercayaan Pelanggan .....	51
Tabel 4.2 Tanggapan Hambatan Beralih.....	53
Tabel 4.3 Tanggapan Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4.4 Tanggapan Retensi Pelanggan .....	56
Tabel 4.5 Uji Kolmogorov Smirnov .....	59
Tabel 4.6 Uji Multikoleritas Data .....	59
Tabel 4.7 Hasil Analisis Linier Berganda .....	61
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4.9 Uji T .....	64
Tabel 4.10 Uji F .....	65
Tabel 4.11 Rata – Rata Persentase Skor.....	65
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis .....	67