

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Customer Satisfaction Index & Customer Loyalty Index</i> Telkom 2013 - 2015 ..	7
Tabel 1.2 Jumlah Surat Pembaca per Bulan	12
Tabel 1.3 Jumlah permintaan penyelesaian gangguan melalui mailing list FAST selama tahun 2016.....	14
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu tentang <i>Customer Experience</i>	25
Tabel 2.2 Perbandingan antara CRM dan CEM.....	27
Tabel 3.1 Data terkait penanganan gangguan lokasi pengambilan sampel.....	33
Tabel 3.2 Tabel Referensi dalam Menentukan Jumlah Sampel.....	34
Tabel 3.3 Pembobotan skor data responden.....	36
Tabel 3.4 Variabel Operasional <i>Customer Experience Quality (EXQ)</i>	37
Tabel 3.5 Kriteria Tingkat Validitas Guilfort (1956).....	42
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.7 Rangkuman Hasil Uji Realibilitas.....	45
Tabel 3.8 Interpretasi Kategori dari Skor.....	47
Tabel 3.9 Ringkasan Parameter Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Model Pengukuran PLS.....	50
Tabel 3.10 Ringkasan Pengujian Model Struktural pada PLS.....	52
Tabel 4.1 Rekapitulasi laporan gangguan IndoHome berdasarkan channel posisi tanggal 31 Mei 2017 jam 10.00 WIB	56
Tabel 4.2 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Peace of Mind</i>	59
Tabel 4.3 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Peace of Mind</i> untuk responden dengan gangguan IndiHome tidak terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	60
Tabel 4.4 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Peace of Mind</i> untuk responden dengan gangguan IndiHome terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.	60
Tabel 4.5 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Moments of Truth</i>	62

Tabel 4.6 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Moments of Truth</i> untuk responden dengan gangguan IndiHome tidak terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	62
Tabel 4.7 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Moments of Truth</i> untuk responden dengan gangguan IndiHome terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.	62
Tabel 4.8 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Outcome Focus</i>	64
Tabel 4.9 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Outcome Focus</i> untuk responden dengan gangguan IndiHome tidak terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	64
Tabel 4.10 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Outcome Focus</i> untuk responden dengan gangguan IndiHome terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.	65
Tabel 4.11 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Product Experience</i>	67
Tabel 4.12 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Product Experience</i> untuk reponden dengan gangguan IndiHome tidak terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	67
Tabel 4.13 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Product Experience</i> untuk reponden dengan gangguan IndiHome terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.	67
Tabel 4.14 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Customer Satisfaction</i> .	69
Tabel 4.15 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Customer Satisfaction</i> untuk reponden dengan gangguan IndiHome tidak terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	69
Tabel 4.16 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Customer Satisfaction</i> untuk reponden dengan gangguan IndiHome terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	69
Tabel 4.17 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Behavior of Loyalty Intentions</i>	71
Tabel 4.18 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Behavior of Loyalty Intentions</i> untuk reponden dengan gangguan IndiHome tidak terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.	72

Tabel 4.19 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Behavior of Loyalty Intentions</i> untuk repsonden gangguan IndiHome terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	72
Tabel 4.20 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Word of mouth Behaviour</i>	74
Tabel 4.21 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Word of mouth Behaviour</i> untuk repsonden dengan gangguan IndiHome tidak terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	74
Tabel 4.22 Rangkuman tanggapan responden terhadap variabel <i>Word of mouth Behaviour</i> untuk repsonden gangguan IndiHome terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.	75
Tabel 4.23 Pengujian <i>Outer Model</i>	77
Tabel 4.24 Hasil perhitungan <i>loading factor</i>	78
Tabel 4.25 Hasil perhitungan <i>Average Variance Extracted</i>	79
Tabel 4.26 Hasil perhitungan <i>cross loading</i>	80
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	81
Tabel 4.28 Nilai <i>Path Coefficients</i> dan <i>t-statistic</i> Tiap Hubungan Konstruk.....	83
Tabel 4.29 Nilai R^2 pada Konstruk Laten Endogen.....	83
Tabel 4.30 Hasil estimasi <i>Path Coefficient</i> dan Uji Statistik.....	84
Tabel 4.31 Rangkuman Statistik Deskriptif untuk variabel <i>Customer Satisfaction, Behavior of Loyalty Intention</i> dan <i>Word of mouth Behavior</i>	87