

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Penyedia <i>Fixed Broadband Internet</i> .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Indihome Telkom Regional III Jawa Barat .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian .....	30
Tabel 3.2 Alat Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner .....	32
Tabel 3.3 Skala likert .....	37
Tabel 3.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 3.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 3.8 Kategori Pengelompokan Persentase .....	47
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	57
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	59
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> )..	62
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	66
Tabel 4.6 Rata-rata Skor Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.8 One Sample Kolmogrov-Smirnov Test .....	74
Tabel 4.9 Koefisien Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Glejser .....	75

<b>Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji t .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji F .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....</b>	<b>83</b>