

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel	27
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.2 Hasil Korelasi Kelompok Genap dan Ganjil	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2 Usia Responden	62
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Lama Pemakaian	64
Tabel 4.5 Speedy sudah menyajikan kualitas yang baik dalam memberikan jaringan cepat dalam men-download	65
Tabel 4.6 Speedy sudah menyajikan tingkat kestabilan yang baik pada saat browsing	66
Tabel 4.7 Speedy sudah menyajikan kualitas instalasi internet (alat) yang baik	67
Tabel 4.8 Harga Speedy yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produknya dalam memberikan jaringan cepat	68
Tabel 4.9 Harga Speedy yang ditawarkan sesuai dengan tingkat kestabilan pada saat browsing	69
Tabel 4.10 Harga Speedy yang ditawarkan sesuai dengan kualitas instalasi internet (alat)	70
Tabel 4.11 Pelanggan Speedy merasa senang dengan semua kualitas yang diberikan	71
Tabel 4.12 Harga yang ditawarkan oleh Speedy membuat pelanggan Merasa terpuaskan.....	72
Tabel 4.13 Speedy memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan instalasi internet (alat)	73
Tabel 4.14 Speedy memberikan kemudahan dalam pembayaran tagihan Internet	74
Tabel 4.15 <i>Costumer Service</i> Senantiasa berpakaian rapih dalam melayani pelanggan.....	76
Tabel 4.16 <i>Costumer Service</i> Senantiasa berpakaian sopan dalam melayani pelanggan	77
Tabel 4.17 <i>Costumer Service</i> Senantiasa menepati janji menghubungi pelanggan sesuai dengan janji yang diberikan.....	78
Tabel 4.18 <i>Costumer Service</i> tepat dalam memberikan solusi kepada pelanggan.....	79
Tabel 4.19 <i>Costumer Service</i> membuat pelanggan puas dengan solusi yang diberikan	80
Tabel 4.20 <i>Costumer Service</i> senantiasa bersungguh-sungguh dalam	

membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalahnya	81
Tabel 4.21 <i>Costumer Service</i> selalu sigap dalam menangani keluhan pelanggan	82
Tabel 4.22 <i>Costumer Service</i> Cepat dalam memberikan solusi kepada pelanggan	83
Tabel 4.23 Pengetahuan yang dimiliki oleh <i>Costumer Service</i> dalam menjawab pertanyaan pelanggan sangat baik	84
Tabel 4.24 <i>Costumer Service</i> mampu dalam menangani keluhan Pelanggan	85
Tabel 4.25 <i>Costumer Service</i> memberika perhatian yang lebih dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	86
Tabel4. 26 Perasaan atau beban pelanggan berkurang setelah berkonsultasi tentang keluhannya kepada <i>Costumer Service</i>	87
Tabel 4.27 Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Speedy dan Pelayanan <i>Costumer Service</i> PT. Telkom tbk Cabang BSD	90