

## 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