

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengajuan Keluhan Plasa Telkom Cijawura pada Tahun 2014 .....	6
Tabel 1.2 Contoh Pengajuan Keluhan Layanan Internet Speedy Plasa Telkom Cijawura pada Tahun 2014 .....	7
Tabel 1.3 Jumlah Pencabutan Layanan Internet Speedy Plasa Telkom Cijawura pada Tahun 2014.....	8
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	50
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Complaint Handling</i> (X)....	59
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y) .....	61
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Z) .....	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Complaint Handling</i> (X)	61
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y) .....	63
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Z).....	63
Tabel 3.8 Kriteria Interpretasi Skor.....	64
Tabel 3.9 Kriteria <i>Output</i> PLS .....	67
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Empati terhadap Pelanggan yang Marah.....	73
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Membenarkan Keluhan Konsumen dan Merespon Keluhan Konsumen.....	74
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Kecepatan dalam Penanganan Keluhan.....	76
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Kewajaran atau Keadilan dalam Memecahkan Permasalahan atau Keluhan .....	77
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Sub Variabel Kemudahan Bagi Konsumen untuk Menghubungi Perusahaan .....	79
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel <i>Overall satisfaction</i> .....	82
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel <i>Transaction-specific satisfaction</i> .....	83
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Melakukan pembelian secara teratur .....	85

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Membeli di luar lini produk/jasa .....	86
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Merekomendasikan produk lain .....	87
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing .....	88
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> .....	91
Tabel 4.13 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	94
Tabel 4.15 Hasil $t_{hitung}$ Variabel Penelitian.....	95
Tabel 4.16 Hasil $R^2$ pada Variabel Laten Endogen.....	98
Tabel 4.17 Interpretasi Nilai $r$ .....	99