

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Operator seluler dan jumlah pelanggan.....	2
Tabel I. 2 Kinerja Telkomsel 2008-3Q2010.....	3
Tabel III. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	29
Tabel IV. 1 Jumlah Populasi Penelitian.....	43
Tabel IV. 2 Jumlah penelitian.....	43
Tabel IV. 3 Screening kuisioner.....	44
Tabel IV. 4 Rekapitulasi Jawaban variable <i>Price</i>	48
Tabel IV. 5 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Subjective Norm</i>	49
Tabel IV. 6 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	50
Tabel IV. 7 Hasil Uji <i>Chi-square</i>	51
Tabel V. 1 <i>Crosstabulation</i> karakteristik responden dengan lama bertahan.....	53
Tabel V. 3 <i>Crosstabulation</i> karakteristik responden dengan <i>price</i>	56
Tabel V. 4 <i>Crosstabulation</i> karakteristik responden dengan <i>subjective norm</i>	58
Tabel V. 5 <i>Crosstabulation</i> karakteristik responden dengan <i>service quality</i>	59
Tabel V. 6 <i>Crosstabulation</i> usia responden dengan pengisian pulsa.....	61
Tabel V. 7 <i>Crosstabulation</i> usia responden dengan intensitas isi pulsa.....	61
Tabel V. 8 <i>Crosstabulation</i> usia responden dengan lama pemakaian.....	62
Tabel V. 9 <i>Crosstabulation</i> jenis kelamin responden dengan pengisian pulsa.....	63
Tabel V. 10 <i>Crosstabulation</i> jenis kelamin dengan intensitas isi pulsa.....	63
Tabel V. 11 <i>Crosstabulation</i> jenis kelamin responden dengan lama pemakaian.....	64
Tabel V. 12 <i>Crosstabulation</i> uang saku responden dengan pengisian pulsa.....	65
Tabel V. 13 <i>Crosstabulation</i> uang saku responden dengan intensitas isi pulsa.....	65
Tabel V. 14 <i>Crosstabulation</i> uang saku responden dengan lama pemakaian.....	66
Tabel V. 15 <i>Crosstabulation</i> jumlah ganti operator dengan pengisian pulsa.....	67
Tabel V. 16 <i>Crosstabulation</i> jumlah ganti operator dengan intensitas isi pulsa.....	68
Tabel V. 17 <i>Crosstabulation</i> jumlah ganti operator dengan lama pemakaian.....	68
Tabel VI. 1 Penilaian kualitas Telkomsel.....	76
Tabel VI. 2 Layanan internet Telkomsel.....	77
Tabel VI. 3 Penilaian variabel <i>subjective norm</i>	80
Tabel VI. 4 Penilaian variabel <i>price</i>	82

Tabel VI. 5 Perbandingan tarif Telkomsel-Indosat.....	83
Tabel VI. 7 Rekomendasi skema tarif Telkomsel.....	84
Tabel VII. 1 Kesimpulan Rekomendasi Program <i>Customer winback</i>	86