

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informasi Harga Kuota .....	2
Tabel 1.2 Kerjasama Sama Nethost dengan Perusahaan Lain .....	2
Tabel 1.3 Penjualan Nethost Pada Tahun 2015 .....	6
Tabel 1.4 Data Pengguna Aktif Per Tahun 2015 .....	7
Tabel 1.5 Perbandingan Harga Nethost dengan MyNet .....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Alat Pengumpulan Data Menggunakan Kuisisioner .....	28
Tabel 3.3 Skala Likert Menurut Sugiyono.....	30
Tabel 3.4 Skala Likert Menurut Arikunto.....	30
Tabel 3.5 Uji Validitas .....	34
Tabel 3.6 Uji Reabilitas .....	36
Tabel 3.7 Kategori Intepretasi Skor .....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Umur Responden .....	44
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	44
Tabel 4.4 Pendapatan Responden Perbulan .....	45
Tabel 4.5 Nethost Menyediakan Jasa Sesuai Yang Ditawarkan.....	46
Tabel 4.6 Nethost Merespon dan Menangani Dengan Cepat Keluhan Pelanggan	47
Tabel 4.7 Nethost Memberikan Pelayanan Memuaskan Pada Pelanggan Baru ....	47
Tabel 4.8 Nethost Menyediakan Jasa Sesuai Waktu Yang Dijanjikan .....	48
Tabel 4.9 Nethost Tidak Pernah Mengecewakan Pelanggan dalam Pelayanan.....	49

Tabel 4.10 Karyawan Nethost Dapat Menjawab Semua Pertanyaan Konsumen ..	49
Tabel 4.11 Rekapitulasi Keandalan .....	50
Tabel 4.12 Nethost Selalu Memberikan Informasi .....	52
Tabel 4.13 Nethost Selalu Memberikan Pelayanan Tepat Waktu .....	52
Tabel 4.14 Nethost Bersedia Menangani Kesulitan Konsumen .....	53
Tabel 4.15 Nethost Siap Untuk Menanggapi Permintaan Konsumen .....	53
Tabel 4.16 Rekapitulasi Responsivitas .....	54
Tabel 4.17 Karyawan Nethost Dapat Memberikan Kepercayaan.....	55
Tabel 4.18 Karyawan Nethost Dapat Membuat Konsumen Merasa Aman.....	56
Tabel 4.19 Karyawan Nethost Melayani Dengan Ramah dan Sopan .....	56
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jaminan .....	57
Tabel 4.21 Nethost Menjalin Komunikasi Pribadi Dengan Konsumen.....	59
Tabel 4.22 Karyawan Nethost Membuat Konsumen Merasa Nyaman.....	59
Tabel 4.23 Nethost Mengutamakan Kualitas Pelayanan Terbaik .....	60
Tabel 4.24 Karyawan Nethost Dapat Memahami Kebutuhan Konsumen .....	60
Tabel 4.25 Jam Operasional Nethost Dapat Memudahkan Konsumen .....	61
Tabel 4.26 Rekapitulasi Empati .....	61
Tabel 4.27 Peralatan Yang Dimiliki Nethost Memadai Kebutuhan Konsumen ....	63
Tabel 4.28 Nethost Memiliki Fasilitas Yang Menarik Secara Visual .....	63
Tabel 4.29 Karyawan Nethost Berpenampilan Rapi dan Profesional.....	64
Tabel 4.30 Desain Store Nethost Memiliki Daya Tarik Tersendiri .....	65
Tabel 4.31 Rekapitulasi Wujud.....	65
Tabel 4.32 Rekapitulasi Jasa Pelayanan .....	67

Tabel 4.33 Perhitungan GAP Per Atribut .....	68
Tabel 4.34 Kuadran 1 .....	73
Tabel 4.35 Kuadran 2.....	74
Tabel 4.36 Kuadran 3.....	75
Tabel 4.37 Kuadran 4.....	76