

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Daftar Perusahaan Penyedia Jasa Telekomunikasi di Indonesia..	4
TABEL 1.2 Uji Jaringan 4G di beberapa lokasi di Bandung.....	7
TABEL 1.3 Hasil rata-rata uji jaringan 4G di Bandung	8
TABEL 2.1 Daftar Skripsi	16
TABEL 2.2 Daftar Jurnal.....	17
TABEL 3.1 Karakteristik Penelitian	22
TABEL 3.2 Operasionalisasi Variabel (Pernyataan Kuesioner Pelanggan) ...	24
TABEL 3.3 Operasionalisasi Variabel (Pernyataan Kuesioner Manajerial) ...	26
TABEL 3.4 Tabel Uji Validitas Pernyataan Pelanggan.....	34
TABEL 3.5 Tabel Uji Validitas Pernyataan Manajerial	35
TABEL 3.6 Statistik Reliabilitas Pernyataan Pelanggan	36
TABEL 3.7 Statistik Reliabilitas Pernyataan Manajerial	36
TABEL 3.8 Kriteria Klasifikasi Peringkat Persentase.....	37
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	40
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Pelanggan PT. Indosat Ooredoo	40
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Usia	41
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	41
TABEL 4.5 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
TABEL 4.6 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Anggaran Per-bulan Untuk Layanan Operator Seluler	43
TABEL 4.7 Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Apakah Menggunakan Provider Selain Indosat Ooredoo	43
TABEL 4.8 Karakteristik Responden Manajerial Berdasarkan Jenis Kelamin	44
TABEL 4.9 Karakteristik Responden Manajerial Berdasarkan Lama Bekerja	44

TABEL 4.10 Karakteristik Responden Manajerial Berdasarkan Jabatan	45
TABEL 4.11 Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Layanan.....	45
TABEL 4.12 Persepsi Manajerial Mengenai Kualitas Layanan	47
TABEL 4.13 Perbandingan Antara Persepsi Pelanggan dan Manajerial Mengenai Kualitas Layanan.....	50
TABEL 4.14 Uji Normalitas	51
TABEL 4.15 Mann Whitney Test Ranks	52
TABEL 4.16 Mann Whitney Test Statistics	52
TABEL 4.17 Item Terpenting Menurut Persepsi Pelanggan dan Manajerial ...	53