

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Gangguan IndiHome Periode 2017 s/d 2018 | 7 |
| Tabel 2.1 SERVQUAL Attributes | 17 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel | 49 |
| Tabel 3.2 Keterangan Notasi SEM | 60 |
| Tabel 3.3 <i>Cut Off Value Godness of Fit Indices</i> | 66 |
| Tabel 4.1 Menggunakan Layanan dari IndiHome | 68 |
| Tabel 4.2 Berapa Lama Menggunakan Layanan dari IndiHome | 69 |
| Tabel 4.3 Pernah datang ke Plasa PT. Telkom Indonesia | 69 |
| Tabel 4.4 Jenis Kelamin | 70 |
| Tabel 4.5 Usia | 70 |
| Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir | 71 |
| Tabel 4.7 Pekerjaan | 72 |
| Tabel 4.8 Pendapatan | 72 |
| Tabel 4.9 Lamanya Penggunaan IndiHome | 73 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas | 75 |
| Tabel 4.11 Godness of Fit pada Model Struktural | 78 |
| Tabel 4.12 Nilai-T dan Koefisien Regresi | 82 |
| Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Efek Total | 85 |