

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Mengenai Service Quality pada IndiHome | 6 |
| Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Produk Pada Indihome..... | 8 |
| Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Mengenai Harga Pada Indihome..... | 9 |
| Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Konsumen Pada Indihome..... | 10 |
| Tabel 2.1 Penelitian Dalam Skripsi..... | 24 |
| Tabel 2.2 Penelitian Dalam Jurnal Internasional | 29 |
| Tabel 2.3 Penelitian Dalam Jurnal Nasional | 34 |
| Tabel 3.1 Variabel Operasional..... | 42 |
| Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert..... | 46 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas (X1) | 51 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas (X2) | 51 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas (X3) | 52 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas (Y) | 52 |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Quality (X1) | 53 |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)..... | 54 |
| Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3)..... | 54 |
| Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 54 |
| Tabel 3.11 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase | 57 |
| Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tangibles..... | 67 |
| Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan | 68 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap | 69 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Asuransi | 70 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati..... | 71 |
| Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Service Quality | 72 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kinerja | 73 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Feature | 74 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Estetika..... | 75 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kesesuaian | 76 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tahan | 77 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Yang Dipersepsikan | 78 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Kualitas Produk | 78 |
| Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Discount | 79 |
| Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Allowance | 80 |
| Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Payment Period | 81 |
| Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Harga | 82 |
| Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Menggunakan Jasa Itu Kembali | 83 |
| Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Konsumen Akan Merekomendasikan Jasa Tersebut Kepada Orang Lain | 84 |
| Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Konsumen Tidak Pernah Mengeluh | 85 |
| Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Kepuasan Konsumen | 85 |
| Tabel 4.22 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 88 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 89 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 90 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji F..... | 92 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji-T | 94 |
| Tabel 4.27 Besarnya Pengaruh Secara Parsial | 95 |
| Tabel 4.28 Tabel Uji Koefisien Determinan | 95 |