

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian.....	46
Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....	49
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	54
Tabel 3. 4 Uji Validitas .....	60
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 3. 6 Presentase Kriteria Interpretasi Skor .....	64
Tabel 3. 7 Perbandingan Model VB-SEM dan CB-SEM .....	66
Tabel 3. 8 Rule of Thumb Model Struktural.....	70
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Screening Question .....	77
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	78
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	82
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Lama Pelanggan Menggunakan Telkomsel .	84
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Domisili.....	85
Tabel 4. 9 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Reliability ( $X_{1.1}$ ) .....	87
Tabel 4. 10 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Assurance ( $X_{1.2}$ ) ....	88
Tabel 4. 11 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Tangible ( $X_{1.3}$ ).....	89
Tabel 4. 12 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Emphaty ( $X_{1.4}$ ) .....	90
Tabel 4. 13 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Responsiveness ( $X_{1.5}$ ) .....	91
Tabel 4. 14 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Network Aspect ( $X_{1.6}$ ) .....	92
Tabel 4. 15 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Convenience ( $X_{1.7}$ )	93
Tabel 4. 16 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Price ( $X_2$ ).....	94
Tabel 4. 17 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Customer Satisfaction (Z).....	95

Tabel 4. 18 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Customer Loyalty (Y) .....	96
Tabel 4. 19 Nilai Outer Loading dari keseluruhan Variabel.....	99
Tabel 4. 20 Nilai Cross Loading dari Setiap Variabel dan Konstruk Model Penelitian.....	103
Tabel 4. 21 AVE (Average Variance Extraction) Model Penelitian.....	101
Tabel 4. 22 Fornell-Larcker Criterion Model Penelitian .....	104
Tabel 4. 23 Heterotrait-Monotrait Ratio Model Penelitian .....	105
Tabel 4. 24 Nilai Composite Reliability dari Model Penelitian.....	106
Tabel 4. 25 Nilai R Square ( $R^2$ ) dari Model Penelitian.....	108
Tabel 4. 26 Nilai $Q^2$ Predictive Relevance dari Model Penelitian .....	109
Tabel 4. 27 Nilai Path Coefficient, t-Statistics, dan P-Values direct effects .....	112