

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pelanggan Smartfren di Bandar Lampung Tahun 2012.....	4
2. Klasifikasi Jenis Loyalitas	29
3. Definisi Operasional Variabel	36
4. Hasil Uji Validitas X dan Y	45
5. Hasil Uji Reliabilitas X dan Y	46
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	48
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	48
9. Hasil Pertanyaan 1 Bahwa Smartfren Menerima keluhan	49
10. Hasil Pertanyaan 2 Bahwa Smartfren Merespon keluhan	50
11. Hasil Pertanyaan 3 Bahwa Smartfren Menangani keluhan	50
12. Hasil Pertanyaan 4 Bahwa Smartfren Memberi Pelayanan.....	51
13. Hasil Pertanyaan 5 Bahwa Smartfren Memberi Pemecahan Masalah.....	52
14. Hasil Pertanyaan 6 Bahwa Smartfren Menyediakan Layananan	52
15. Hasil Pertanyaan 7 Bahwa Cara Penyampain Mudah	53
16. Skor Keseluruhan Penanganan Keluhan.....	54
17. Hasil Pertanyaan 8 Bahwa Smartfren Peduli dengan keamanan	54
18. Hasil Pertanyaan 9 Bahwa Smartfren Mampu Menangani Keluhan	55
19. Hasil Pertanyaan 10 Bahwa Smartfren Selalu Memberikan Layanan.....	55

20. Hasil Pertanyaan 11 Smartfren Memenuhi Kewajibannya.....	56
21. Skor Keseluruhan Kepercayaan	57
22. Hasil Pertanyaan 12 Tetap Menggunakan Smartfren	57
23. Hasil Pertanyaan 13 Mencari informasi Smartfren.....	58
24. Hasil Pertanyaan 14 Merekomendasikan Smartfren.....	58
25. Skor Keseluruhan Loyalitas	59
26. Hasil R square.....	59
27. Hasil Perhitungan Regresi Liner Sederhana	60
28. Hasil Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran teoritis	10
Gambar 2 Konsep Ketidakpuasan	17
Gambar 3 Penanganan Keluhan dan Proses Layanan Pemulihan	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner 100 Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi

Lampiran 6. Frequency Table

Lampiran 7. Tabel Distribusi F

Lampiran 8. Tabel Distribusi T