

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Indosat Ooredoo Periode 2014 - 2017.....	3
Tabel 1.2. Total Pendapatan Indosat Ooredoo Periode 2013 – 2016.....	4
Tabel 1.3. <i>Customer Satisfaction Index</i> Telkomsel dan Indosat Ooredoo.....	5
Tabel 1.4. Perbandingan Harga Operator Seluler di Indonesia.....	8
Tabel 1.5. Penanganan <i>Customer Service</i> Terhadap Keluhan Pelanggan.....	9
Tabel 1.6. <i>TOP Brand Index (%)</i> .....	10
Tabel 1.7. Hasil <i>Pre Survey</i> Pelanggan Indosat Ooredoo.....	11
Tabel 1.8. Hasil <i>Pre Survey Non</i> Pelanggan Indosat Ooredoo .....	12
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.2. Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	49
Tabel 3.3. Interpretasi Nilai Korelasi Dimensi.....	50
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	57
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Validitas.....	60
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.5. Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Model .....	69
Tabel 4.7. Korelasi Antar Dimensi .....	73