DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia..... 49
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan 49
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pendidikan 50
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Omzet Perbulan..... 50
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Speedy..... 51
Tabel 4.7. Responden Berdasarkan Paket Speedy Yang Digunakan..... 51
Tabel 4.8. Responden Berdasarkan Unit Komputer Yang Digunakan..... 52
Tabel 4.9. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 52
Tabel 4.10. Responden Berdasarkan Usia..... 52
Tabel 4.11. Responden Berdasarkan Pendidikan 53
Tabel 4.12. Responden Berdasarkan Pendapatan..... 53
Tabel 4.13. Responden Berdasarkan Lama Kerja. 54
Tabel 4.14. Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Pelanggan..... 55
Tabel 4.15. Rekapitulasi Uji Validitas Kepentingan Pelanggan 56
Tabel 4.16. Rekapitulasi Uji Validitas Kinerja Karyawan..... 57
Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan 58
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Pelanggan..... 58
Tabel 4.19. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan 58
Tabel 4.20. Matriks Data Mentah Tingkat Kepuasan Pelanggan..... 59
Tabel 4.21. Matriks Data Mentah Tingkat Kepentingan Pelanggan 59
Tabel 4.22. Matriks Data Mentah Tingkat Kinerja Karyawan..... 60
Tabel 4.23. NIK Kepuasan Pelanggan Untuk Masing-Masing Item 61
Tabel 4.24. NIK Kepentingan Pelanggan Untuk Masing-Masing Item..... 63
Tabel 4.25. NIK Kinerja Karyawan Untuk Masing-Masing Item..... 66
Tabel 4.26. Hasil Rekapitulasi Dari Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan. 69

Tabel 4.27. Hasil Rekapitulasi Dari Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kinerja Karyawan Telkom dan Kepentingan pelanggan 71
Tabel 4.28. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran I..... 73
Tabel 4.29. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran II 73
Tabel 4.30. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran III 74
Tabel 4.31. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran IV..... 74
Tabel 4.32. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran I..... 74
Tabel 4.33. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran II 75
Tabel 4.34. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran III 75
Tabel 4.35. Hasil Rekapitulasi Pada Kuadran IV..... 75
Tabel 5.1. Konversi Nilai Kepuasan Dari Indeks Ke Dalam Persentase 82
Tabel 5.2. Rata-rata NIK Kepuasan Pelanggan..... 82
Tabel 5.3. Konversi Nilai Kepentingan Dari Indeks Ke Dalam Persentase 83
Tabel 5.4. Rata-rata NIK Kepentingan Pelanggan 83
Tabel 5.5. Konversi Nilai Kinerja Dari Indeks Ke Dalam Persentase..... 83
Tabel 5.6. Rata-rata NIK Kinerja Karyawan Telkom..... 84
Tabel 5.7. Analisis Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin 85
Tabel 5.8. Analisis Kepuasan Berdasarkan Usia..... 86
Tabel 5.9. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan..... 88
Tabel 5.10. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pendidikan..... 90
Tabel 5.11. Analisis Kepuasan Berdasarkan Omzet..... 92
Tabel 5.12. Analisis Kepuasan Berdasarkan Lama Pemakaian 94
Tabel 5.13. Analisis Kepuasan Berdasarkan Paket Yang Digunakan 96
Tabel 5.14. Analisis Kepuasan Berdasarkan Unit Komputer..... 98
Tabel 5.15. Hubungan GAP 1 dan GAP 5 100
Tabel 5.16. Analisis Hubungan GAP 1 dan GAP 5..... 101
Tabel 6.1. Tingkat Kepuasan pelanggan..... 102
Tabel 6.2. Tingkat Kepentingan pelanggan 103
Tabel 6.3. Tingkat Kinerja Karyawan Telkom..... 103