

DAFTAR TABEL

Tabel

1. ARPU Telkomsel	5
2. <i>Relationship of Loyalty and Retention</i>	15
3. Tipologi Sebagai Alat Ukur <i>Switching Cost</i>	26
4. Indikator Sebagai Alat Ukur <i>Switching Cost</i> menurut Klemperer dan Guiltinan	28
5. Penelitian Relevan.....	35
6. Layout Angket.	49
7. Identifikasi Responden.....	62
8. Pengujian Validitas Untuk Variabel <i>Responsiveness</i>	64
9. Perhitungan Reliabilitas Angket <i>Responsiveness</i>	65
10. Pengujian Validitas Untuk Variabel <i>Switching Cost</i>	65
11. Perhitungan Reliabilitas Angket <i>Switching Cost</i>	66
12. Pengujian Validitas Untuk Variabel <i>Brand Trust</i>	66
13. Perhitungan Reliabilitas Angket <i>Brand Trust</i>	67
14. Pengujian Validitas Untuk Variabel <i>Customer Retention</i>	68
15. Perhitungan Reliabilitas Angket <i>Customer Retention</i>	68
16. Uji Kolmogorov Smirnov	69
17. Uji Multikolinearitas	72
18. Analisis Regresi Berganda	72
19. Uji F	76
20. Uji T	77
21. Koefisien Determinasi.....	79