

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Mahasiswa Pengguna Layanan Pusat Bahasa Universitas Telkom	7
Tabel 1.2	Tahapan Penelitian	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	51
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel X1	56
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel X2	56
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel X3	57
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel X4	57
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel X5	57
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Y	57
Tabel 3.9	Hasil Uji Realibilitas Variabel X	59
Tabel 3.10	Hasil Uji Realibilitas Variabel Y	59
Tabel 3.11	Kriteria Interpretasi Skor.....	61
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan Pusat Bahasa Universitas Telkom.....	68
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> (X ₁)	72
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X ₂).....	74
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (X ₃).....	77
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X ₄)	79
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X ₅).....	82
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X).....	84

Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Layanan (Y)	87
Tabel 4.9	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	91
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	93
Tabel 4.11	Uji Hipotesis (T-test).....	94
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinasi	95