

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wawancara Mengenai Kualitas Layanan Kaizen WO.....	7
Tabel 2.1 Skripsi Terdahulu .....	25
Tabel 2.2 Jurnal Nasional.....	30
Tabel 2.3 Jurnal Internasional.....	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Kategori Pengelompokan Persentase.....	52
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	54
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Menggunakan Jasa.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> .....	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	69
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	71
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis dengan Uji t.....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78