

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	15
Tabel 2.1 Skripsi Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2 Jurnal Nasional	28
Tabel 2.3 Jurnal Internasional.....	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 3.5 Kriteria Interpretasi Skor	47
Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	53
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Langsung	59
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keandalan	61
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Daya Tanggap.....	63
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan.....	64
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Perhatian	66
Tabel 4. 6 Skor Total Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Konfirmasi Harapan	69
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Minat Pembelian Ulang	70
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan	72
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Kepuasan pada layanan petugas	73
Tabel 4. 11 Skor Total Variabel Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 4. 12 Tabel Kolmogorov Smirnov	78

Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Sederhana	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	73