

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Riwayat Keberhasilan & Pengehargaan JNT Express .....	2
Tabel 1. 2 Jenis Layanan JNT Express .....	6
Tabel 1. 3 Data Keluhan Konsumen JNT Express Di Garut.....	10
Tabel 1. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	11
Tabel 1. 5 Data Pengiriman Paket JNT Express Di Garut .....	13
Tabel 1. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	13
Tabel 2. 1 Skripsi Terdahulu.....	23
Tabel 2. 2 Jurnal Nasional.....	25
Tabel 2. 3 Jurnal Internasional .....	28
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	35
Tabel 3. 2 Desain Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	42
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas 30 responden .....	43
Tabel 3. 5 Kriteria Interpretasi Skor .....	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X).....	52
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63