

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	21
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	22
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Pelayanan Lion Air.....	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Pelayanan Citilink Air.....	29
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	30
Tabel 3.6 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase	32
Tabel 4.1 Pengolahan Data dimensi <i>Tangible</i> Lion Air.....	39
Tabel 4.2 Pengolahan Data dimensi <i>Tangible</i> Citilink.....	40
Tabel 4.3 Pengolahan Data dimensi <i>Reliability</i> Lion Air	42
Tabel 4.4 Pengolahan Data dimensi <i>Reliability</i> Citilink	43
Tabel 4.5 Pengolahan Data dimensi <i>Responsiveness</i> Lion Air	45
Tabel 4.6 Pengolahan Data dimensi <i>Responsiveness</i> Citilink.....	46
Tabel 4.7 Pengolahan Data dimensi <i>Assurance</i> Lion Air	48
Tabel 4.8 Pengolahan Data dimensi <i>Assurance</i> Citilink	49
Tabel 4.9 Pengolahan Data dimensi <i>Empathy</i> Lion Air.....	51
Tabel 4.10 Pengolahan Data dimensi <i>Empathy</i> Citilink	52
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Lion Air dan Citilink	54
Tabel 4.12 Uji Normalisasi Lion Air dan Citilink	55
Tabel 4.13 Mann Whitney-U Test Lion Air dan Citilink.....	56
Tabel 4.14 Hasil Perbandingan Dimensi <i>Tangible</i>	58
Tabel 4.15 Hasil Perbandingan Dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.16 Hasil Perbandingan Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.17 Hasil Perbandingan Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.18 Hasil Perbandingan Dimensi <i>Empathy</i>	63

Tabel 4.19 Hasil Perbandingan Variabel Kualitas Pelayanan.....65