

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian	30
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	31
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	37
Tabel 3. 4 Model Pengukuran	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Konvergen	50
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Fornell-Larcker	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis	55
Tabel 4. 11 Nilai R-Square	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Mediasi	59