

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran .....	39
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	41
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	43
Tabel 3. 3 Interpretasi Customer Satisfaction Index .....	55
Tabel 3. 4 Kategori Interpretasi Skor .....	56
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas (Harapan) .....	60
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas (Kenyataan) .....	61
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas .....	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas (Harapan) .....	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas (Kenyataan).....	62
Tabel 4. 6 Tabel Analisis Deskriptif Atribut Harapan (Tetap Setia).....	63
Tabel 4. 7 Tabel Analisis Deskriptif Atribut Harapan (Membeli Produk Baru Perusahaan) .....	64
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Atribut Harapan (Memperbaharui Produk) .....	66
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Atribut Harapan (Merekomendasikan Produk) .....	67
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Atribut Harapan (Kurang Memperhatikan Merk Pesaing).....	69
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Rata-rata Data Harapan .....	70
Tabel 4. 12 Tabel Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan (Tetap Setia) .....	71
Tabel 4. 13 Tabel Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan (Membeli Produk Baru Perusahaan).....	73
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan (Memperbaharui Produk).....	74
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan (Merekomendasikan Produk) .....	76
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan (Kurang Memperhatikan Merk Pesaing) .....	77
Tabel 4. 17 Hasil Rata-Rata Data Kenyataan .....	79
Tabel 4. 18 Skor Rata–Rata Customer Satisfaction Index .....	81
Tabel 4. 19 Hasil Skor Customer Satisfaction Index.....	81
Tabel 4. 20 Rata-Rata Importance Performance Analysis .....	81