

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 persentase pengguna jasa ekspedisi di Indonesia	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	27
Karakteristik Penelitian	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan dan Purchase Intention	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliability (Variabel X dan Y)	38
Tabel 3.5 Kriteria Interpretasi Skor	39
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	47
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Indikator Reliability	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Indikator Responsiveness	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Indikator Assurance	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Indikator Empaty	51
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Indikator Tangible	52
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Indikator Purchase Intention	53