

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	35
Tabel 3. 4 Model Pengukuran (outher model)	39
Tabel 3. 5 Parameter Uji Kecocokan Model.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan PerBulan.....	47
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen	49
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading	50
Tabel 4. 8 Uji Fornell-Larcker	51
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 10 Uji Kecocokan Model.....	53
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis	53
Tabel 4. 12 Hasil Estimasi R-Square	55