

## 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
--	----