

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Wawancara Dengan Pelanggan Taksi Blue Bird.....	6
Tabel 1.2	Hasil Wawancara Dengan Manajemen Oprasional Taksi Blue Bird.....	9
Tabel 2.1	Resume Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2	Nasional dan Internasional.....	31
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	41
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y.....	49
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas (X).....	52
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas (Y).....	52
Tabel 3.5	Kriteria Interpretasi Skor.....	53
Tabel 4.1	Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	62
Tabel 4.2	Tanggapan Rsponden Mengenai <i>Tangible</i>	65
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i>	68
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	70
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	73
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	75
Tabel 4.7	Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Quality</i>	78
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Proses Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Variance Inflating Factor</i>	86
Tabel 4.10	Hasil Regresi Berganda.....	89
Tabel 4.11	Hasil Uji T.....	91
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	93
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi.....	94