

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Daftar ISP di Kota Bandung .....	7
Tabel 1.1 : Keluhan Pelanggan .....	11
Tabel 1.2 : Tanggapan Pelanggan .....	14
Tabel 2.1 : Skripsi .....	31
Tabel 2.2 : Jurnal Nasional.....	34
Tabel 2.3 : Jurnal Internasional.....	37
Tabel 3.1 : Operasionalisasi Variabel .....	46
Tabel 3.2 : Skala Pengukuran .....	50
Tabel 3.3 : Persentase Kriteria Interpretasi Skor .....	57
Tabel 4.1 : Uji Validitas .....	64
Tabel 4.2 : Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.3 : Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	66
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (X <sub>1</sub> ) .....	69
Tabel 4.5 : Tanggapan Keseluruhan Responden Mengenai Keandalan (X <sub>2</sub> ).....	71
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (X <sub>3</sub> ).....	74
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (X <sub>4</sub> ).....	76
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Mengenai Empati (X <sub>5</sub> ).....	78
Tabel 4.9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ...	80
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y).....	81
Tabel 4.11 : <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	85
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinieritas .....	86
Tabel 4.13 : Hasil Uji Regresi Berganda .....	88
Tabel 4.14 : Hasil Uji F (Simultan).....	90
Tabel 4.15 : Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	92
Tabel 4.16 : Besarnya Pengaruh Secara Parsial .....	95

Tabel 4.17 : Hasil Koefisien Determinasi .....	96
--	----