

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Mahasiswa Pengguna Layanan Pusat Bahasa Universitas Telkom .....	7
Tabel 1.2	Tahapan Penelitian .....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	51
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	56
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel X2 .....	56
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel X3 .....	57
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel X4 .....	57
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel X5 .....	57
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	57
Tabel 3.9	Hasil Uji Realibilitas Variabel X .....	59
Tabel 3.10	Hasil Uji Realibilitas Variabel Y .....	59
Tabel 3.11	Kriteria Interpretasi Skor.....	61
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan Pusat Bahasa Universitas Telkom.....	68
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> ) .....	72
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X <sub>2</sub> ).....	74
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (X <sub>3</sub> ).....	77
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X <sub>4</sub> ) .....	79
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X <sub>5</sub> ).....	82
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X).....	84

Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Layanan (Y) .....	87
Tabel 4.9	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	91
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	93
Tabel 4.11	Uji Hipotesis (T-test).....	94
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinasi .....	95