

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar ISP di Indonesia 2016	3
Tabel 1.2 Laporan Keuangan First Media.....	9
Tabel 2.1 Ringkasan Skripsi Terdahulu	27
Tabel 2.2 Ringkasan Jurnal Nasional.....	29
Tabel 2.3 Ringkasan Jurnal Internasional	31
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	41
Tabel 3.3 Validitas Variabel X.....	52
Tabel 3.4 Validitas Variabel Y.....	53
Tabel 3.5 Reliabilitas Variabel X.....	54
Tabel 3.6 Reliabilitas Variabel Y	54
Tabel 3.7 Kategori Interpretasi Skor	56
Tabel 3.8 Pengambilan Keputusan ada tidaknya autokorelasi.....	59
Tabel 4.1 Kriteria Penilaian Persentase	70
Tabel 4.2 Tanggapan Responden mengenai <i>Tangible</i> (X1).....	71
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai <i>Emphaty</i> (X2).....	72
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai <i>Reliability</i> (X3)	74
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiviness</i> (X4).....	76
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i> (X5)	78
Tabel 4.7 Rekap Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X).....	79
Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan (Y).....	81
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh secara Parsial	89
Tabel 4.14 Analisis Korelasi Berganda.....	91
Tabel 4.15 Rata-rata Persentase Skor Total Kualitas Pelayanan X	91
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji F dan Uji t	92

