

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Top Brand Award 2015.....	4
TABEL 1.2 Top Brand Award 2016.....	4
TABEL 3.1 Oprasional Variabel .....	19
TABEL 3.2 Hasil Uji Validitas .....	27
TABEL 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	30
TABEL 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	30
TABEL 3.5 Kategori Interpretasi Skor .....	32
TABEL 3.6 Skala Likert .....	33
TABEL 4.1 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud).....	40
TABEL 4.2 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	42
TABEL 4.3 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	43
TABEL 4.4 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	44
TABEL 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan Indikator <i>Assurance</i> (Asuransi).....	46
TABEL 4.6 Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Menggunakan jasa itu kembali.....	47
TABEL 4.7 Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Merekomendasikan Jasa .....	48
TABEL 4.8 Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Pelanggan tidak pernah mengeluh ....	49
TABEL 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	51
TABEL 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	53
TABEL 4.11 Hasil Uji t .....	54
TABEL 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55