

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 PERUSAHAAN <i>FURNITURE</i> INDONESIA	4
TABEL 1.2 HASIL KUESIONER PRA RISET	8
TABEL 1.3 DATA KELUHAN KONSUMEN IKEA	9
TABEL 2.1 SKRIPSI TERDAHULU	25
TABEL 2.2 JURNAL INTERNASIONAL	30
TABEL 2.3 JURNAL NASIONAL	34
TABEL 3.1 OPERASIONAL VARIABEL	44
TABEL 3.2 INSTRUMENT SKALA LIKERT	51
TABEL 3.3 HASIL UJI VALIDITAS	56
TABEL 3.4 HASIL UJI RELIABILITAS	58
TABEL 3.5 KRITERIA INTERPRESTASI INDIKATOR	59
TABEL 4.1 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>PHYSICAL ASPECTS</i>	72
TABEL 4.2 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>RELIABILITY</i>	73
TABEL 4.3 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>PERSONAL INTERACTION</i>	74
TABEL 4.4 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>PROBLEM SOLVING</i>	76
TABEL 4.5 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>POLICY</i>	77
TABEL 4.6 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>RETAIL SERVICE QUALITY (X)</i>	78
TABEL 4.7 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>OVERALL CUSTOMER SATISFACTION</i>	79
TABEL 4.8 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>CONFIRMATION OF EXPECTATION</i>	80
TABEL 4.9 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>REPURCHASE INTENTION</i>	81
TABEL 4.10 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>WILLINGNESS TO RECOMMEND</i>	81
TABEL 4.11 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI DIMENSI <i>CUSTOMER DISSASTIFACTION</i>	82
TABEL 4.12 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>CUSTOMER SATISFACTION (Y)</i>	83
TABEL 4.13 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	84
TABEL 4.14 TOTAL TANGGAPAN RESPON	85
TABEL 4.15 UJI NORMALITAS DATA	86

TABEL 4.16 <u>UJI</u> MULTIKOLINEARITAS	87
TABEL 4.17 <u>PENGARUH</u> <i>RETAIL SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	88
TABEL 4.18 <i>PENGARUH RETAIL SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	89
TABEL 4.19 <i>PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION</i> TERHADAP <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	91
TABEL 4.20 <u>KOEFISIEN</u> DETERMINASI	95