

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Layanan Yang Diberikan PT. Frigia Airconditioning.....	4
Tabel 1.2 Jenis Layanan Perawatan Berkala	4
Tabel 1.3 Tingkat Pengguna Kendaraan Bermobil	6
Tabel 1.4 Pesaing PT.Frigia Airconditioning.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 3.3 Kategori Skor Jawaban	36
Tabel 4.1 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Reparasi AC	44
Tabel 4.2 Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.3 Reliabilitas Kualitas Pelayanan Reparasi AC	46
Tabel 4.4 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.5 Analisis Sub Variabel Tangible	49
Tabel 4.6 Analisis Sub Variabel Emphaty	52
Tabel 4.7 Analisis Sub Variabel Responsiveness	54
Tabel 4.8 Analisis Sub Variabel Reliability	56
Tabel 4.9 Analisis Sub Variabel Assurance	58
Tabel 4.10 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.11 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji R.....	67
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji t	69