

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Program Kelas X dan XI	5
TABEL 1.2 Program Kelas XII SMA dan SMK	7
TABEL 1.3 Program Alumni SMA dan SMK	8
TABEL 1.4 Program Intensif UTBK	9
TABEL 1.5 Program Liburan	10
TABEL 1.6 Nama Bimbingan Belajar di Kota Bandung	13
TABEL 1.7 Jumlah Siswa SMA dan Alumni Kota Bandung	14
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	26
TABEL 3.1 Variabel Operasional	37
TABEL 3.2 Skala Pengukuran Likert	41
TABEL 3.3 Indeks Korelasi	46
TABEL 3.4 Kriteria Interpretasi Indikator	48
TABEL 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
TABEL 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	56
TABEL 4.3 Profil Responden Berdasarkan Kelas di Sekolah	57
TABEL 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tempat Layanan Belajar	59
TABEL 4.5 Profil Responden Berdasarkan Program Belajar	61
TABEL 4.6 Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Jasa	62
TABEL 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	64
TABEL 4.8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	65
TABEL 4.9 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	65
TABEL 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	66
TABEL 4.11 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X)	87

TABEL 4.12 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	72
TABEL 4.13 Hasil Uji Normalitas	76
TABEL 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	79
TABEL 4.16 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	81
TABEL 4.18 Hasil Uji Koefesien Determinasi	82