

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya.....	3
Tabel 1.2 Keluhan-Keluhan Yang Dirasakan Oleh Pengguna Jasa Transportasi Bis Primajasa.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Nasional.....	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Internasional.....	39
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Skor Skala <i>Likert</i>	50
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas.....	71
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Index</i>	75
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	78
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bus Yang Pernah Digunakan.....	79
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Domisili.....	79
Tabel 4.6 Skor <i>Tangible</i>	80
Tabel 4.7 Skor <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.8 Skor <i>Responsiveness</i>	83

Tabel 4.9 Skor <i>Assurance</i>	84
Tabel 4.10 Skor <i>Empathy</i>	86
Tabel 4.11 Skor Kepuasan Pelanggan.....	87
Tabel 4.12 Rangkuman Analisis Deskriptif.....	88
Tabel 4.13 Uji Normalitas Data.....	90
Tabel 4.14 <i>Computations of Degree of Freedom</i>	92
Tabel 4.15 Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>).....	93
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit</i>	95
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis (<i>Regression Weights</i>).....	96