

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk 5 Kota Besar Indonesia .....	4
Tabel 1. 2 Persentase Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	5
Tabel 2. 1 Literature Review.....	18
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert.....	36
Tabel 3. 3 Operasional Variabel .....	36
Tabel 3. 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Lima Kota Besar.....	40
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Nilai Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 Operasional Variabel .....	36
Tabel 3.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Lima Kota Besar.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas.....	44
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor .....	47
Tabel 4.1 Jumlah Responden .....	49
Tabel 4.2 Jumlah Responden .....	50
Tabel 4.3 Rentang Usia Responden .....	50
Tabel 4.4 Latar Belakang Pendidikan.....	51
Tabel 4.5 Pendapatan Perbulan Responden .....	52
Tabel 4.6 Latar Belakang Pekerjaan .....	52
Tabel 4.7 Domisili Responden.....	53
Tabel 4.8 Service Quality .....	54
Tabel 4.9 Corporate Image .....	56
Tabel 4.10 Factor Loading (Outer Loadings) .....	59
Tabel 4.11 Average Variance Extracted .....	60

Tabel 4.12 Nilai Korelasi Antar Variabel (Fornell-Lacker) .....	61
Tabel 4.13 Nilai Korelasi Cross Loading .....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reability .....	62
Tabel 4.15 Path Coeffisient dan t-Value.....	65
Tabel 4.16 Hasil R <sup>2</sup> .....	66