

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pre Survei Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Sukabumi .....	5
Tabel 2.1 Skripsi Terdahulu .....	16
Tabel 2.2 Jurnal Internasional .....	21
Tabel 2.3 Jurnal Nasional.....	26
Tabel 3.1 Jenis Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3 Data Pelanggan PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi 2019 .....	39
Tabel 3.4 Tabel Scoring .....	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 3.7 Kriteria Pengklasifikasian Persentase Skor Tanggapan Responden .....	49
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Status .....	53
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X).....	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y) .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi (Pearson) .....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	63
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	65