

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Bata Indonesia	3
Tabel 1.2 Persentase Rata-Rata Penduduk Indonesia Per Kapita Per Tahun Menurut Kelompok Barang Tahun 2016-2020	4
Tabel 1.3 Ekspor Sepatu / Alas Kaki di Indonesia Tahun 2016-2020	5
Tabel 1.4 Nama Beberapa Pabrik Yang Bersaing di Pasar Industri Alas Kaki Indonesia	6
Tabel 1.5 Daftar Nama-Nama Merek Sepatu Olah Raga dan Non Olah Raga.....	7
Tabel 1.6 Hasil Observasi (n = 30) Mengenai Kepuasan Customer Pada Sepatu Bata Indonesia di Medan.....	9
Tabel 1.7 Hasil Observasi (n = 30) Mengenai Mengenai Kualitas Layanan Pada Sepatu Bata Indonesia di Medan	10
Tabel 2.1 Jurnal Nasional	24
Tabel 2.2 Jurnal Internasional	27
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	38
Tabel 3.3 Skor Skala Likert	40
Tabel 3.4 Kategori Intepretasi Nilai.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 Uji Validitas <i>Tangible</i> (X ₁)	57
Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Reliability</i> (X ₂)	57
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (X ₃)	58
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Assurance</i> (X ₄)	58
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Emphaty</i> (X ₅)	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Customer(Y)	59

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas (X_1) <i>Tangible</i>	60
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas (X_2) <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.12 Reliabilitas (X_3) <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas (X_4) <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas (X_5) <i>Emphaty</i>	61
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas (Y) Kepuasan Customer	61
Tabel 4.16 Hasil Statistik Deskriptif <i>Tangible</i>	62
Tabel 4.17 Hasil Statistik Deskriptif <i>Reliability</i>	62
Tabel 4.18 Hasil Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i>	63
Tabel 4.19 Hasil Statistik Deskriptif <i>Assurance</i>	64
Tabel 4.20 Hasil Statistik Deskriptif <i>Emphaty</i>	65
Tabel 4.21 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Customer	66
Tabel 4.22 Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	67
Tabel 4.23 Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.24 Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.25 Uji Simultan	72
Tabel 4.26 Uji Parsial	72
Tabel 4.27 Koefisien Determinasi	73