

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Konsumen di bulan April – Juli Tahun 2021.....	8
Tabel 1.2	Pelayanan yang Diharapkan Konsumen dengan Keadaan Aktual yang Diberikan oleh PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST) 9	
Tabel 2.1	Skripsi Terdahulu	27
Tabel 2.2	Jurnal Nasional	33
Tabel 2.3	Jurnal Internasional	36
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2	Kriteria Interpretasi Skor.....	48
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert	49
Tabel 3.4	Interpretasi Skor	50
Tabel 4.1	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	56
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan	62
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.5	Dimensi Jawaban Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung.....	65
Tabel 4.6	Dimensi Jawaban Berdasarkan Dimensi Keandalan	66
Tabel 4.7	Dimensi Jawaban Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	68
Tabel 4.8	Dimensi Jawaban Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	69
Tabel 4.9	Dimensi Jawaban Berdasarkan Dimensi Empati.....	71
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas	72
Tabel 4.11	Dimensi Jawaban Berdasarkan Konfirmasi Harapan	73
Tabel 4.12	Dimensi Jawaban Berdasarkan Minat Pembelian Ulang.....	74
Tabel 4.13	Dimensi Jawaban Berdasarkan Dimensi Kesiediaan Merekomendasikan.....	76
Tabel 4.14	Dimensi Jawaban Berdasarkan Dimensi Kepuasan pada Layanan Agen atau Konsumen	77

Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	79
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas Data	80
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinieritas.....	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linier Sederana.....	82
Tabel 4.19	Hasil Uji-t (Parsial).....	84
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi	84