

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	9
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan .....	14
Tabel 2. 1 Skripsi Terdahulu.....	26
Tabel 2. 2 Jurnal Nasional.....	29
Tabel 2. 3 Jurnal Internasional .....	32
Tabel 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	40
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 2 Penjelasan Ukuran Skala Likert.....	50
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 3. 5 Kriteria Interpretasi Skor .....	58
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Langsung (Tangible) (X).....	66
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keandalan (Reliability). .....	69
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Daya Tanggap (responsiveness).....	72
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	75
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pada Dimensi perhatian ( <i>empathy</i> ).....	78
Tabel 4.6 Skor Total Variabel Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi Harapan (Y).....	82
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi Kinerja (Y) .....	85
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi perbandingan (Y) .....	87
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi pengalaman (Y) .....	89
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi konfirmasi (Y) .....	92

Tabel 4.12 Skor Total Variabel Kepuasan Pelanggan .....94