

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Penelitian Terhadap Kualitas Layanan	11
Tabel 1. 2 Hasil Pra-Penelitian Terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan	12
Tabel 1. 3 Hasil Pra-Penelitian Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
Tabel 2. 1 Skripsi Terdahulu	22
Tabel 2. 2 Jurnal Nasional Terdahulu	25
Tabel 2. 3 Jurnal Internasional Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert	46
Tabel 3. 3 Hasil Convergent Validity	50
Tabel 3. 4 Hasil Validitas Diskriminan (Cross Loading)	51
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 3. 6 Kriteria Interpretasi Skor	53
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Kuesioner Penelitian	57
Tabel 4. 2 Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X)	61
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (Z)	66
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69
Tabel 4. 5 Hasil Convergent Validity	72
Tabel 4. 6 Hasil Validitas Diskriminan (Cross Loading)	73
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 8 Nilai R-Square	75
Tabel 4. 9 Path Coefficiene dan Nilai T_{HITUNG}	76