

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 HASIL <i>PRA-SURVEY</i> KUALITAS LAYANAN	13
TABEL 1.2 HASIL <i>PRA – SURVEY</i> KEPUASAN PELANGGAN	15
TABEL 1.3 HASIL <i>PRA-SURVEY</i> LOYALITAS PELANGGAN.....	17
TABEL 2.1 SKRIPSI.....	26
TABEL 2.2 JURNAL NASIONAL.....	29
TABEL 2.3 JURNAL INTERNASIONAL	32
TABEL 3.1 OPERASIONALISASI VARIABEL	41
TABEL 3.2 INSTRUMEN SKALA LIKERT	47
TABEL 3.3 UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN	52
TABEL 3.4 UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN	52
TABEL 3.5 UJI VALIDITAS LOYALITAS PELANGGAN	53
TABEL 3.6 UJI RELIABILITAS.....	53
TABEL 3.7 KRITERIA INTERPRETASI SKOR	55
TABEL 4.1 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI TANGIBLES	65
TABEL 4.2 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI RELIABILITY	68
TABEL 4.3 TANGGAPAN REPOONSEN TERHADAP DIMENSI RESPONSIVENESS.....	69
TABEL 4.4 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI ASSURANCE	70
TABEL 4.5 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI EMPHATY...	72
TABEL 4.6 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS LAYANAN	73
TABEL 4.7 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI EXPECTATIONS.....	74
TABEL 4.8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI PERFORMANCE.....	75
TABEL 4.9 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI COMPARISON	76
TABEL 4.10 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI EXPERIENCE	78

TABEL 4.11 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI CONFIRMATION / DISCONFIRMATION	79
TABEL 4.12 TANGGAPAN RESPONEDEN TERHADAP VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	81
TABEL 4.13 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI REPEAT PURCHASE	82
TABEL 4.14 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI RETENTION	83
TABEL 4.15 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI REFERRALS	84
TABEL 4.16 TANGGAPAN RESPONEDEN TERHADAP VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN	85
TABEL 4.17 <i>OUTER LOADING</i> (AWAL)	90
TABEL 4.18 <i>OUTER LOADING</i> (AKHIR).....	92
TABEL 4.19 NILAI <i>AVERAGE VARIANCE EXTRACTED</i> (AVE).....	93
TABEL 4.20 <i>CROSS LOADING</i>	94
TABEL 4.21 HASIL UJI RELIABILITAS (<i>COMPOSITE RELIABILITY</i>).....	95
TABEL 4.22 NILAI <i>R SQUARE</i>	96
TABEL 4.23 PATH COEFFICIENTS (<i>DIRECT EFFECT</i>).....	99
TABEL 4.24 PATH COEFFICIENTS (<i>SPECIFIC INDIRECT EFFECT</i>)	101