

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Atas Ketidakpuasan Konsumen Anteraja di Bandung	6
Tabel 2.1 Skripsi Terdahulu	19
Tabel 2.2 Jurnal Nasional Terdahulu	24
Tabel 2.3 Jurnal Internasional Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Kuesioner	43
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan Pengiriman	50
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4. 1 Perincian Penyebaran Kuisisioner Penelitian	58
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhdap Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Pengiriman.....	68
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 4. 5 Kolmogorov-Smirnov Test	83
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....	87
Tabel 4. 9 Hasil Uji-t.....	90
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi	91