

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	35
Tabel 3. 4 Model Pengukuran (outher model) .....	39
Tabel 3. 5 Parameter Uji Kecocokan Model.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan PerBulan.....	47
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen .....	49
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading .....	50
Tabel 4. 8 Uji Fornell-Larcker .....	51
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4. 10 Uji Kecocokan Model.....	53
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis .....	53
Tabel 4. 12 Hasil Estimasi R-Square .....	55