

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Klarifikasi Jasa	
25	
3.2. Sasaran Dan Manfaat Service Excellence	
39	
3.3. Matrik Operasionalisasi Variabel Penelitian	
84	
5.1. Hasil Perhitungan Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Sederhana	
102	
5.2. Pengaruh Layanan Purna Jual Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Mitra Pancar Abadi Depok	
106	
5.3. Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Layanan Purna Jual (X_1)	

123

5.4. Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel
Kepuasan Pelanggan (X_2)

124

5.5. Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel
Loyalitas Pelanggan (Y)

125

5.6. Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel
(X_1), (X_2) dan (Y)

126

5.7. Transformasi Data Dengan Menggunakan Method of
Successive Interval (MSI)

127

5.8. Distribusi Frekwensi Pendapat Responden Terhadap
Variabel Layanan Purna Jual (X_1).....

128

5.9. Distribusi Frekwensi Pendapat Responden Terhadap
Kepuasan Pelanggan (X_2)

129

5.10. Distribusi Frekwensi Pendapat Responden Terhadap
Loyalitas Pelanggan (Y)

130