

## DAFTAR TABEL

Tabel.1	Pengalaman Perusahaan	18
Tabel.2	Jadwal Penelitian	90
Tabel.3	Instrumen Penelitian	96
Tabel.4	Interpretasi Koefisien Nilai r	99
Tabel.5	Frekwensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dari pengamatan ( $f_o$ ) Untuk Variabel Kemampuan ( $X_1$ )	106
Tabel.6	Frekwensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dari pengamatan ( $f_o$ ) Untuk Variabel Kemampuan ( $X_2$ )	108
Tabel.7	Frekwensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dari pengamatan ( $f_o$ ) Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( Y )	109
Tabel.8	Ringkasan Pengujian Linieritas Regresi Variabel Y atas $X_1$	110
Tabel.9	Ringkasan Pengujian Linieritas Regresi Variabel Y atas $X_2$	110
Tabel.10	Data Responden Antar Variabel $X_1$ $X_2$ Y	112
Tabel.11	Hasil Analisis Korelasi $X_1$ $X_2$ terhadap $Y_1$	116
Tabel.12	Hasil Analisis Korelasi Ganda $X_1$ $X_2$ terhadap $Y_1$	117
Tabel.13	Hasil Ringkasan Anava untuk Uji Signifikansi Anova <sup>b</sup>	117
Tabel.14	Hasil Analisis Regresi Ganda $X_1$ $X_2$ terhadap $Y_1$	118

## DAFTAR GAMBAR

Gambar.1	Rekapitulasi Pengguna Jasa	18
Gambar.2	Proses Motivasi	62
Gambar.3	Hierarki Kebutuhan dari Maslow	67
Gambar.4	Segitiga Maslow	84
Gambar.5	Kerangka Pemikiran	87
Gambar.6	Rancangan Penelitian $X_1$ $X_2$ dan $Y$	103



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA