

## DAFTAR TABEL

No	Uraian Halaman	
1.1	Jumlah Siswa Lembaga Bimbingan Belajar GO Cabang Yusuf Martadilaga Serang Periode 2015/2016 - 2017/2018 .....	8
1.2	Rekap Data Pesaing Cabang Banten - Serang 2018 .....	10
1.3	Daftar Keluhan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Cabang Yusuf Martadilaga Serang Periode Tahun Ajaran.2015/2016 - 2017/2018 .....	11
2.1.	Target <i>Student Loyalty Programme</i> (SLP) Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Cabang Yusuf Martadilaga Serang Periode 2015/2016 – 2017/ 2018 .....	46
3.1.	Penelitian Terdahulu .....	60
3.2.	Kerangka Pemikiran.....	68
4.1.	Populasi Responden Penelitian .....	81
4.2.	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	91
4.3.	Matrik Koefisien Korelasi Antar Dimensi .....	93
5.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
5.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	95
5.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas .....	96
5.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Belajar .....	96
5.5.	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Tangible</i> .....	98
5.6.	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Emphaty</i> .....	99
5.7.	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Reliability</i> .....	100
5.8.	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	101
5.9.	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance</i> .....	102
5.10.	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Costumer Satisfaction</i> .....	103
5.11.	Hasil Uji Validitas Indikator <i>Service Quality</i> .....	104
5.12.	Hasil Uji Reliabilitas .....	106
5.13.	Nilai VIF dan <i>Tolerance</i> Variabel Bebas.....	107
5.14.	nilai Signifikansi <i>R Spearman</i> .....	108
5.15.	Uji Kolmogorof Smirnov .....	109
5.16.	Koefisien Nilai R Dan R Square .....	111
5.17.	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	111
5.18.	Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....	112
5.19.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	113
5.20.	Matrik Korelasi .....	119