

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
2.1	Perbedaan B2B dengan B2C.....	13
2.2	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	30
3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	31
3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	32
3.4	Instrumen Skala Likert	33
3.5	Simbol Dalam Notasi Lisrel.....	39
3.6	Ringkasan Goodness of Fit Index	43
4.1	Karakteristik Berdasarkan Usia Berlangganan	40
4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Perusahaan.....	41
4.3	Karakteristik Berdasarkan Bidang Usaha	42
4.4	Uji Deskriptif Kualitas Produk.....	51
4.5	Uji Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan	44
4.6	Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.7	Outer Loading	48

4.8	Average Variance Extracted.....	50
4.9	<i>Composite Reliability</i>	50
4.10	<i>Cronbach's Alpha</i>	51
4.11	R-SQUARE.....	52
4.12	Pengujian Hipotesa Pertama.....	55
4.13	Pengujian Hipotesa Kedua	56



UNIVERSITAS
MERCU BUANA