

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Penjualan Mobil <i>All Categories</i> 2015 – 2017 .....	2
1.2	Kepuasan pelanggan Dealer Mazda Serpong Tangerang 2017 ...	7
1.3	Hasil Survey Pendahuluan Loyalitas pelanggan Pada Dealer Mazda Serpong Tangerang .....	9
1.4	Saran dan Masukan dari Pelanggan Mobil Mazda pada Dealer Mazda Serpong, Tangerang .....	10
2.1	Data Penelitian Terdahulu .....	54
3.1	Operasional Variabel .....	72
3.2	Skala Likert .....	76
3.3	Data Pelanggan Mobil Mazda Dealer Serpong, Tangerang Yang Melakukan Service Maupun Perbaikan Selama Bulan Januari 2018 Sampai Dengan Maret 2018 .....	77
3.4	Indeks <i>Goodness of fit</i> .....	97
4.1	<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy</i> .....	106
4.2	<i>Loading Factor</i> .....	107
4.3	<i>Construct Reliability</i> .....	109
4.4	Karakteristik Responden .....	110
4.5	Analisis Frekuensi Jawaban .....	114
4.6	Rata – Rata Skor Jawaban .....	116
4.7	<i>Measurement Model</i> .....	120
4.8	<i>Assessment of Normality</i> .....	122
4.9	<i>Outlier Data Penelitian</i> .....	124
4.10	<i>Assessment of Normality</i> .....	124
4.11	Evaluasi Model Dengan <i>Goodness of fit</i> .....	126
4.12	Regression Weights .....	128
4.13	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	134