

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kenaikan Pelanggan pada <i>Service Center</i> Samsung.....	4
Tabel 1.2 Kenaikan Pelanggan pada <i>Service Center</i> Surya Cellular.....	5
Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	7
Tabel 2.1 Kepuasan dalam Berbagai Bentuk Perilaku.....	33
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Independen (X ₁).....	52
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Independen (X ₂).....	53
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Intervening (Z).....	54
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Dependen (Y).....	55
Tabel 3.5 Skala Penilaian Pernyataan Positif dan Negatif.....	56
Tabel 3.6 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural.....	62
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	67
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Katagori Perusahaan.....	68
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Lamanya Berkerjasama	69
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.8 Variabel Kualitas Produk.....	73
Tabel 4.9 Variabel Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4.10 Variabel Loyalitas Pelanggan	76
Tabel 4.11 Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	79
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2)	82
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loadings</i>)	83
Tabel 4.14 Hasil Pengujian	84
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>)....	85

Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	86
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	86
Tabel 4.18 Nilai R2 Variabel Endogen	87
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis	90