

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Lasser <i>et al.</i> (2000)	16
Tabel 2.2.	Penelitian Jayachandra <i>et al.</i> (2004)	16
Tabel 2.3.	Penelitian Szymanski dan Herrand (2000)	17
Tabel 2.4.	Penelitian Mutinho dan Smith (2000)	17
Tabel 2.5.	Penelitian Djati (2004)	18
Tabel 2.6.	Penelitian Evans (2002)	18
Tabel 2.7.	Penelitian Lapierre (2000)	20
Tabel 2.8.	Penelitian Wang <i>et al.</i> (2004)	20
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Berwujud	28
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Kehandalan .	29
Tabel 3.3.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Responsif	29
Tabel 3.4.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Jaminan	30
Tabel 3.5.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Empati	30
Tabel 3.6.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Nilai Pelanggan	31
Tabel 3.7.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 3.8.	Model Persamaan Struktural	33
Tabel 3.9.	Tabel Pengukuran	35
Tabel 3.10.	Indeks Pengujian Kelayakan Model	38
Tabel 4.1.	Indeks Variabel-Variabel Penelitian	43
Tabel 4.2.	Kesimpulan Data Deskriptif	46
Tabel 4.3.	<i>Sample Covarian-Estimation</i>	48
Tabel 4.4.	Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	50
Tabel 4.5.	Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	52
Tabel 4.6.	Hasil Uji Model Full Model	53
Tabel 4.7.	Hasil Regression Weights : Analisis Struktural Equation Modelling	55

Tabel 4.8.	Normalitas Data	57
Tabel 4.9.	Standar Residual Covariance	59
Tabel 4.10.	Hasil Perhitungan Reliability dan Variance Extract	62
Tabel 4.11.	Kesimpulan Hipotesis	65
Tabel 5.1.	Implikasi teoritis	66

