

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tingkat Reabilitas .....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3. 1 Indikator Skala Likert.....	23
Tabel 3. 2 Atribut Kualitas Pelayanan.....	23
Tabel 4. 1 Rekapitulasi responden berdasarkan usia.....	34
Tabel 4. 2 Rekapitulasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	34
Tabel 4. 3 Tanggapan responden mengenai bukti langsung ( <i>tangible</i> ) .....	35
Tabel 4. 4 Tanggapan responden mengenai keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	35
Tabel 4. 5 Tanggapan responden mengenai daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	36
Tabel 4. 6 Tanggapan responden mengenai jaminan ( <i>assurance</i> ).....	36
Tabel 4. 7 Tanggapan responden mengenai kepedulian ( <i>empathy</i> ).....	37
Tabel 4. 8 Tanggapan responden mengenai kuisisioner kepuasan pelanggan.....	37
Tabel 4. 9 Hasil pengujian validitas pertanyaan kuisisioner .....	38
Tabel 4. 10 r-tabel .....	40
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Uji Reabilitas kualitas pelayanan .....	41
Tabel 4. 12 Hasil pengujian uji reabilitas kepuasan pelanggan .....	41
Tabel 4. 13 Distribusi nilai t tabel.....	44
Tabel 4. 14 Hasil pengujian uji t dengan spss.....	45
Tabel 4. 15 Distribusi nilai F tabel.....	46
Tabel 4. 16 Hasil pengujian uji f dengan spss.....	47
Tabel 4. 17 Hasil pengujian koefisien determinasi dengan spss .....	47
Tabel 4. 18 Hasil Koefisiensi Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 5. 1 Hasil pengujian validitas data.....	49
Tabel 5. 2 Hasil pengujian reabilitas.....	50
Tabel 5. 3 Hasil uji hipotesis uji t .....	50