

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Nilai ITB (2009-2010) Pada Sektor Bisnis.....	2
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	18
Tabel 3.2 Empat Jenis Loyalitas.....	25
Tabel 3.3 Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas	28
Tabel 3.4 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	40
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	46
Tabel 5.2 Variabel Bukti Fisik.....	48
Tabel 5.3 Variabel Reliabilitas.....	49
Tabel 5.4 Variabel Daya Tanggap.....	51
Tabel 5.5 Variabel Jaminan.....	52
Tabel 5.6 Variabel Empati.....	53
Tabel 5.7 Variabel Kepuasan.....	55
Tabel 5.8 Variabel Loyalitas.....	56
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	58
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	59
Tabel 5.11 ANOVA Sub-Struktur 1.....	63
Tabel 5.12 Koefisien dan Summary Sub-Struktur 1.....	63
Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur 1.....	66
Tabel 5.14 ANOVA Sub-Struktur 2.....	67
Tabel 5.15 Koefisien dan Summary Sub-Struktur 2.....	67
Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur 2.....	67
Tabel 5.17 ANOVA Sub-Struktur 3.....	68
Tabel 5.18 Koefisien dan Summary Sub-Struktur 3.....	69
Tabel 5.19 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur 3.....	71
Tabel 5.20 Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur.....	74



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA