

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1. Karyawan berdasarkan aktivitas.....                            | 14 |
| Tabel 2.2. Karyawan Berdasarkan Geografis.....                            | 14 |
| Tabel 2.3. Komposisi Armada Perusahaan Desember 2008.....                 | 18 |
| Tabel 2.4. Kapal yang masih dalam tahap Pembangunan.....                  | 21 |
| Tabel 4.1 Variabel tidak bebas (devidenden variabel).....                 | 60 |
| Tabel 4.2 Variabel Bebas (indevidenden variabel).....                     | 61 |
| Tabel 5.1 Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....                            | 63 |
| Tabel 5.2 Daya Tanggap Kualitas Pelayanan .....                           | 64 |
| Tabel 5.3. Jaminan Kualitas Pelayanan .....                               | 65 |
| Tabel 5.4. Empati Kualitas Pelayanan .....                                | 66 |
| Tabel 5.5. Bukti fisik Kualitas Pelayanan .....                           | 68 |
| Tabel 5.6. Total Nilai semua Variabel Kualitas Pelayanan.....             | 69 |
| Tabel 5.7 Reliabilitas Harapan Pelanggan.....                             | 71 |
| Tabel 5.8 Daya Tanggap Harapan Pelanggan .....                            | 72 |
| Tabel 5.9. Jaminan Harapan Pelanggan .....                                | 74 |
| Tabel 5.10. Empati Harapan Pelanggan .....                                | 75 |
| Tabel 5.11. Bukti fisik Harapan Pelanggan .....                           | 76 |
| Tabel 5.12. Total Nilai semua Variabel Harapan Pelanggan.....             | 77 |
| Tabel 5.13. Respon Kepuasan Pelanggan.....                                | 78 |
| Tabel 5.14 Fokus Kepuasan Pelanggan.....                                  | 79 |
| Tabel 5.15 Waktu Kepuasan pelanggan.....                                  | 80 |
| Tabel 5.16. Total Nilai semua Variabel Kepuasan Pelanggan .....           | 80 |
| Tabel 5.17. Variabel Kualitas Pelanggan dan Harapan Pelanggan.....        | 81 |
| Tabel 5.18. Korelasi Kualitas Pelayanan .....                             | 82 |
| Tabel 5.19. Korelasi Kepuasan Pelanggan.....                              | 83 |
| Tabel 5.20 . Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..... | 84 |