

DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Keluhan Konsumen	5
Tabel 1.2 Pra Survey.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (<i>Realiability</i>).....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>)	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (<i>Emphaty</i>).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliablitas.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>order construct</i>	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliability <i>construct</i>	58
Tabel 4.15 <i>Goodness of Fit</i>	61
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Model Struktural	66