

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Halaman  |
|-------|--|
| 1     | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan..... 29  |
| 2     | Pengukuran Variabel Pendidikan ..... 30  |
| 3     | Pengukuran Variabel Penghasilan ..... 30   |
| 4     | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan ..... 31  |
| 5     | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ..... 35  |
| 6     | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan ..... 36   |
| 7     | Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin ..... 42   |
| 8     | Frekuensi Responden Menurut Status Perkawinan ..... 43   |
| 9     | Frekuensi Responden Menurut Penghasilan ..... 44   |
| 10    | Frekuensi Responden Menurut Pendidikan ..... 44  |
| 11    | Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan ..... 45   |
| 12    | Frekuensi Responden Menurut Pilihan Paket ..... 46   |
| 13    | Penilaian Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ..... 47   |
| 14    | Penilaian Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan ..... 48  |
| 15    | Hasil Uji Regresi terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan,<br>Pendidikan, Penghasilan (Sedang dan Tinggi) ..... 51 |