

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
1.1 Fasilitas Dermaga PT KBS, Ciwandan dan Merak Mas.....	3
1.2. Cargo dari Pelabuhan Cigading yang pindah ke pelabuhan lain.....	7
2.1. Ringkasan Variabel Penelitian Terdahulu	24
3.1. Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	33
3.2. Indikator - Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	34
4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (T1,T2,T3,T4)	45
4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (T1,T2,T4)	45
4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	46
4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	46
4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	47
4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Empati	47
4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	48
4.8. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian	49
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	50
4.10. Distribusi Rating Penilaian Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik..	52
4.11. Distribusi Rating Penilaian Responden Terhadap Variabel Keandalan	53
4.12. Distribusi Rating Penilaian Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap...	54
4.13. Distribusi Rating Penilaian Responden Terhadap Variabel Jaminan	55
4.14. Distribusi Rating Penilaian Responden Variabel Empati	56
4.15. Distribusi Rating Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	58
4.16. Koefisien Determinasi Regresi X1,X2,X3,X4,X5terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.17. Hasil Estimasi Koefisien Regresi X 1 s/d X5	60