

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	<i>Servive Quality Award</i> .....	4
1.2	<i>Top Brand Airlines</i> .....	5
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
3.1	Ukuran Skala <i>Likert</i> .....	45
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.3	Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha.....	55
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	61
4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	62
4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.5	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
4.6	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Penggunaan Jasa.....	64
4.7	Karakteristik Berdasarkan Faktor Petimbangan.....	64
4.8	Uji Validitas.....	65
4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
4.10	Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.11	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pelanggan.....	73
4.12	Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75

4.13	Uji Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	76
4.14	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.15	Hasil Perhitungan Pengaruh.....	80