

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model Perilaku Konsumen	24
Tabel 2.2 Operasional Variabel Pelayanan dan Komunikasi Petugas	34
Tabel 2.3 Operasional Variabel Kepuasan	36
Tabel 3.1 Tingkat Reliabilitas Alpha-Cronbach	49
Tabel 3.2 Interpretasi nilai r	51
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia $n = 80$	57
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin $n = 80$	58
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Pengunjung $n = 80$	59
Tabel 4.4 Informasi Tentang Perusahaan Sangat Mudah Didapat	60
Tabel 4.5 Pelanggan Memiliki Kemudahan Untuk Mengadakan Kontak Kepada Petugas Informasi	61
Tabel 4.6 Petugas Informasi Berperilaku Ramah dan Bersahabat Kepada Pelanggan	62
Tabel 4.7 Petugas Informasi Cepat Tanggap Terhadap Keinginan Pelanggan	63
Tabel 4.8 Saat Berkonsultasi Dengan Dokter, Pelanggan Mendapat Diagnosa yang Sesuai	64
Tabel 4.9 Dokter Kecantikan Mampu Meyakinkan Pelanggan Dalam Upaya Untuk Menarik Kepercayaan Pelanggan	65
Tabel 4.10 <i>Beauty's</i> Memberi Arahan Dengan Ramah Sebelum Proses <i>Facial</i> Dimulai	66
Tabel 4.11 Ketika Memulai <i>Treatment</i> Pelanggan Mendapatkan Informasi yang Diperlukan Secara Jelas Dari Para <i>Beauty's</i>	67
Tabel 4.12 Petugas Melakukan Segala Usaha Untuk Mengetahui Kebutuhan Pelanggan	68
Tabel 4.13 Seluruh Petugas <i>Naavagreen Natural Skin Care</i> Mampu Mengerti Apa yang Dibutuhkan Pelanggan	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan dan komunikasi petugas (X)	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas kualitas pelayan informasi (X)	72
Tabel 4.16 Setelah Melakukan Perawatan, Pelanggan Merasakan Hasil yang Sesuai dengan Penawaran	73
Tabel 4.17 Pelanggan Tidak Mau Membeli Produk Lain Selain Produk <i>Navaagreen Natural Skin Care</i>	74

Tabel 4.18 Produk Navaagreen <i>Natural Skin Care</i> Lebih Baik Daripada Produk Kecantikan yang Lainnya	75
Tabel 4.19 Pelanggan Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain	76
Tabel 4.20 Pelanggan Menunjukkan Kelebihan Produk Naavagreen <i>Natural Skin Care</i>	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	79
Tabel 4.23 Hasil Uji Korelasi	80
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi	81
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis	82
Tabel 4.26 Nilai Dominan Perbutir Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas (X)	83
Tabel 4.27 Nilai Dominan Perbutir Kepuasan (Y)	84