

## DAFTAR TABEL

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelanggan.....                             | 11 |
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....                             | 32 |
| Tabel 3.1 Variabel Operasional .....                                  | 37 |
| Tabel 3.2 Desain Pengukuran Skala Likert.....                         | 46 |
| Tabel 3.3 Interval Koefisien .....                                    | 55 |
| Tabel.3.4 Validitas 30 Responden Variabel (X1) Kualitas layanan ..... | 57 |
| Tabel.3.5 Validitas 30 Responden Variabel (X2) Tambah daya .....      | 59 |
| Tabel.3.6 Validitas 30 Responden Variabel (Y) kepuasan pelanngan..... | 61 |
| Tabel.3.7 Reabilitas Variabel (X1) Kualitas layanan .....             | 64 |
| Tabel.3.8 Reabilitas Variabel (X2) Tambah daya .....                  | 64 |
| Tabel.3.9 Reabilitas Variabel (Y) Kepuasan pelanggan .....            | 64 |
| Tabel 3.10 Presentase Intrepretasi Skor.....                          | 66 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                    | 71 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....                            | 72 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....         | 73 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Tambah Daya .....              | 77 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....       | 76 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel (X1) Kualitas Layanan .....          | 81 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel (X2) Tambah Daya .....               | 83 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan .....         | 85 |
| Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....                | 87 |
| Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Tambah Daya .....                    | 88 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan ..... | 88 |
| Tabel 4.12 Regresi Linier Berganda .....                  | 93 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T .....                              | 94 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F.....                               | 96 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji R .....                              | 97 |