

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk 5 Kota Besar Indonesia	4
Tabel 1. 2 Persentase Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	5
Tabel 2. 1 Literature Review.....	18
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert.....	36
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	36
Tabel 3. 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Lima Kota Besar.....	40
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Nilai Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 Operasional Variabel	36
Tabel 3.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Lima Kota Besar.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas.....	44
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor	47
Tabel 4.1 Jumlah Responden	49
Tabel 4.2 Jumlah Responden	50
Tabel 4.3 Rentang Usia Responden	50
Tabel 4.4 Latar Belakang Pendidikan.....	51
Tabel 4.5 Pendapatan Perbulan Responden	52
Tabel 4.6 Latar Belakang Pekerjaan	52
Tabel 4.7 Domisili Responden.....	53
Tabel 4.8 Service Quality	54
Tabel 4.9 Corporate Image	56
Tabel 4.10 Factor Loading (Outer Loadings)	59
Tabel 4.11 Average Variance Extracted	60

Tabel 4.12 Nilai Korelasi Antar Variabel (Fornell-Lacker)	61
Tabel 4.13 Nilai Korelasi Cross Loading	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reability	62
Tabel 4.15 Path Coeffisient dan t-Value	65
Tabel 4.16 Hasil R ²	66