**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan ARUMAS HOTEL, Lubuk Sikaping"…..….…..…20

Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung"…………...……….….21

Tabel 2.3 : Penelitian Terdahulu " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa

Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Merdeka Malang)"…………………………………………………...…...21

Tabel 2.4 : Penelitian Terdahulu " Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas

Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen

Restoran Happy Garden Surabaya"……………...………………………..22

Tabel 3.1 : Operasional Variabel Penelitian…………………………………………..27

Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan……………………………42

Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen………………………..43

Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen……….44

Tabel 4.4 : Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…………………………….44

Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan……………………………..45

Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Menurut Usia…………………………………..46

Tabel 4.7 : Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan………………………………...47

Tabel 4.8 : Hasil Analisis Variabel Kepuasan Konsumen…………………………….48

Tabel 4.9 : Hasil Uji Normalitas……………………………………………………...50

Tabel 4.10 : Hasil Uji Autokoreasi……………………………………………………..50

Tabel 4.11 : Hasil Uji Heterokedastisitas………………………………………………51

Tabel 4.12 : Hasil Uji F………………………………………………………………...52

Tabel 4.13 : Hasil Uji t…………………………………………………………………53

Tabel 4.14 : Hasil Uji Determinasi (R2)………………………………………………..55