

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Pemberian skor .....	42
Tabel 3.2 <i>Layout</i> Angket.....	43
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	54
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia .....	55
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.....	55
Tabel 4.4 Komposisi Jawaban Responden Variabel X1.....	56
Tabel 4.5 Komposisi Jawaban Responden Variabel X2.....	57
Tabel 4.6 Komposisi Jawaban Responden Variabel Y.....	58
Tabel 4.7 Nilai r <sub>hitung</sub> Untuk Variabel service excellence (X1) .....	59
Tabel 4.8 Reliabilitas angket tentang service excellence (X1) .....	60
Tabel 4.9 Nilai r <sub>hitung</sub> untuk Variabel keluhan pelanggan.....	60
Tabel 4.10 Reabilitas Angket keluhan pelanggan (X <sub>2</sub> ).....	61
Tabel 4.11 Nilai r <sub>hitung</sub> untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	61
Tabel 4.12 Reliabilitas loyalitas pelanggan (Y) .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorof Smirnov .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas .....	66
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji F .....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	71
Tabel 4.18 R square .....	72