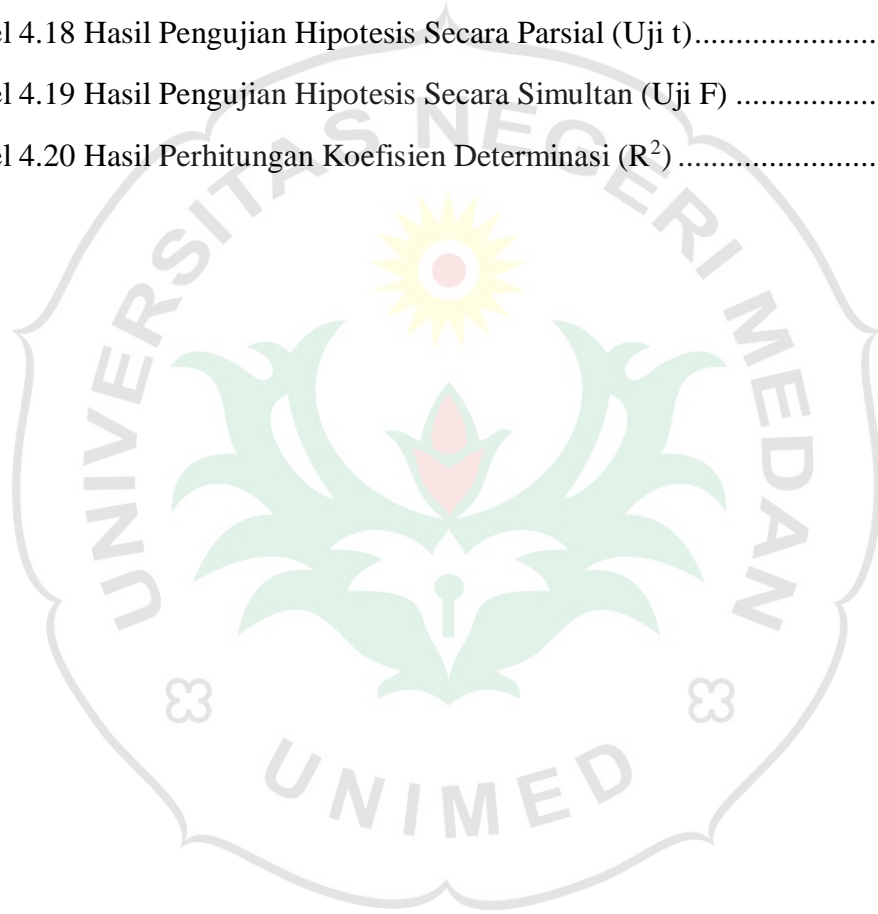


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penumpang di Bus PO INTRA Medan Tahun 2019	5
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan PO Intra.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Tabel Skor Instrumen Likert Untuk Variabel X dan Y.....	46
Tabel 3.2 Klasifikasi Tingkat Pencapaian Responden	46
Tabel 3.2 Layout Angket.....	46
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Bus	57
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan (X_1)	59
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Nilai Pelanggan (X_2).....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X_1)	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan (X_1).....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Angket Nilai Pelanggan (X_2)	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Angket Nilai Pelanggan (X_2).....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.14 Descriptive Statistics	72
Tabel 4.15 Correlation	74
Tabel 4.16 Effects	75

Tabel 4.17 Besarnya Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.....	75
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	77
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	78
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	79



THE *Character Building*
UNIVERSITY