

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pangsa pasar Biro Jasa Sugiyono 88 .....	3
Tabel 1.2 Data Target dan Realisasi Biro Jasa Sugiyono 88 .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 skala pengukuran .....	34
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel X dan Y .....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.3 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.4 Persentase Berdasarkan Usia Responden .....	47
Tabel 4.5 Persentase Berdasarkan Pengeluaran Per-Bulan .....	47
Tabel 4.6 Persentase Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.7 Persentase Berdasarkan Frekuensi Layanan Kepengurusan .....	49
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Bukti fisik .....	50
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Empati .....	52
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan .....	54
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Keandalan .....	56
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Jaminan .....	58
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen .....	60
Tabel 4.14 Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y .....	64