

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Data Jumlah Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Bulan Januari – Mei 2015..... | 8 |
| 2. Keluhan Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Bulan Januari – Mei 2015..... | 10 |
| 3. Undang – undang Perlindungan Konsumen..... | 29 |
| 4. Penelitian Terdahulu..... | 32 |
| 5. Metode Pengambilan Sampel R^2 Minimum yang Dapat Diketahui Secara Statistik dengan Satu Nilai.80 Untuk Sejumlah Variabel Bebas dan Ukuran Sampel..... | 38 |
| 6. Konsep, Variabel, Indikator, Sub Indikator, dan Skala Pengukuran..... | 42 |
| 7. Indeks Korelasi Reliabilitas..... | 50 |
| 8. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> (X_1)..... | 68 |
| 9. Kategori Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> pada Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung Tahun 2015..... | 69 |
| 10. Distribusi Frekuensi Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2)..... | 70 |
| 11. Kategori Variabel Keandalan/ <i>Reliability</i> pada Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung Tahun 2015..... | 71 |
| 12. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X_3)..... | 72 |
| 13. Kategori Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> pada Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung Tahun 2015..... | 73 |

| | |
|--|----|
| 14. Distribusi Frekuensi Jasa Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4)..... | 75 |
| 15. Kategori Variabel Jasa Jaminan/ <i>Assurance</i> pada Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung Tahun 2015..... | 75 |
| 16. Frekuensi Jasa Empati/ <i>Empathy</i> (X_5)..... | 77 |
| 17. Kategori Variabel Jasa Empati/ <i>Empathy</i> pada Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung Tahun 2015..... | 78 |
| 18. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 79 |
| 19. Kategori Variabel Kepuasan Pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung Tahun 2015..... | 80 |
| 20. Hasil Perhitungan Uji Normalitas..... | 82 |
| 21. Rekapitulasi Uji Normalitas..... | 82 |
| 22. Hasil Perhitungan Homogenitas..... | 83 |
| 23. Rekapitulasi Uji Homogenitas..... | 84 |
| 24. Hasil Uji Kelinieran Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> (X_1)..... | 85 |
| 25. Hasil Uji Kelinieran Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2)..... | 85 |
| 26. Hasil Uji Kelinieran Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X_3)..... | 85 |
| 27. Hasil Uji Kelinieran Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4)..... | 86 |
| 28. Hasil Uji Kelinieran Empati/ <i>Empathy</i> (X_5)..... | 86 |
| 29. Rekapitulasi Lineraritas Regresi..... | 87 |
| 30. Rekapitulasi Uji Multikolinearitas..... | 88 |
| 31. Hasil Pengujian Autokorelasi..... | 90 |
| 32. Rekapitulasi Hasil Uji Heterokedastisitas X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 | 91 |
| 33. Hasil Uji Hipotesis Pertama..... | 92 |
| 34. Hasil Uji Hipotesis Kedua..... | 95 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 35. Hasil Uji Hipotesis Ketiga..... | 97 |
| 36. Hasil Uji Hipotesis Keempat..... | 99 |
| 37. Hasil Uji Hipotesis Kelima..... | 101 |
| 38. Hasil Uji Hipotesis Keenam..... | 103 |