

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pesaing Perusahaan Pengiriman Barang di Bandung.....	4
Tabel 1.2 Pra Survey Pengaruh Kualitas Jasa dan <i>Personal Selling</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	5
Tabel 2.1 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	33
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Jasa dan <i>Personal Selling</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Skala Likert.....	54
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	62
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Jasa.....	68
Tabel 4.3 Uji Validitas <i>Personal Selling</i>	69
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kualitas Jasa.....	71
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas <i>Personal Selling</i>	71
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.8 Skor Jawaban.....	73
Tabel 4.9 Interpretasi Skor.....	73
Tabel 4.10 Respon Peanggan Mengenai Kualitas Jasa pada PT. Indah Yatama Bandung.....	74
Tabel 4.11 Respon Peanggan Mengenai <i>Personal Selling</i> pada PT. Indah Yatama Bandung.....	76
Tabel 4.12 Respon Peanggan Mengenai Kepuasan Pelanggan pada PT. Indah Yatama Bandung.....	78
Tabel 4.13 <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	80
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi.....	83

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	85
Tabel 4.18 Uji Koefisien (Uji T).....	86
Tabel 4.19 Uji Model Regresi (Uji F).....	88

