# **DAFTAR TABEL**

[**tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian** 8](#_Toc119162376)

[**tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu** 34](#_Toc119162383)

[**tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)** 45](#_Toc119162388)

[**tabel 3. 2 Pemberian Nilai Skala Likert** 51](#_Toc119162389)

[**tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden** 65](#_Toc130680939)

[**tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Akurasi Dalam Pelayanan di Flashy *Shop* Bandung** 67](#_Toc130680940)

[**tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan di Flashy *Shop* Bandung** 69](#_Toc130680941)

[**tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan di Flashy *Shop* Bandung** 70](#_Toc130680942)

[**tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Karyawan di Flashy *Shop* Bandung** 72](#_Toc130680943)

[**tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Keahlian Karyawan di Flashy *Shop* Bandung** 74](#_Toc130680944)

[**tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Sikap dan Perilaku Karyawan di Flashy *Shop* Bandung** 75](#_Toc130680945)

[**tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Karyawan di Flashy *Shop* Bandung** 77](#_Toc130680946)

[**tabel 4. 9Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Komunikatif di Flashy *Shop* Bandung** 79](#_Toc130680947)

[**tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Tata Ruang dan Kerapihan di Flashy *Shop*** 80](#_Toc130680948)

[**tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan di Flashy *Shop* Bandung** 82](#_Toc130680949)

[**tabel 4. 12 Resume jawaban kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X)** 84](#_Toc130680950)

[**tabel 4. 13 kategori Penilaian Skor** 85](#_Toc130680951)

[**tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang memuaskan Di Flashy *Shop*** 87](#_Toc130680952)

[**tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Optimal Dibandingkan Pesaing di Flashy *Shop*** 89](#_Toc130680953)

[**tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Perbedaan KualitasDengan Pesaing di Flashy *Shop*** 90](#_Toc130680954)

[**tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Pelayanan Yang Baik Terhadap Kepuasan Konsumen di Flashy *Shop*** 91](#_Toc130680955)

[**tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Sesuai Dengan Harapan Konsumen di Flashy *Shop* Bandung** 93](#_Toc130680956)

[**tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Ulang di Flashy *Shop* Bandung** 95](#_Toc130680957)

[**tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Untuk Merekomendasi di Flashy *Shop* Bandung** 96](#_Toc130680958)

[**tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Komplain di Flashy *Shop* Bandung** 98](#_Toc130680959)

[**tabel 4. 22 Resume Jawaban Angket Variabel Kepuasan Konsumen (Y)** 100](#_Toc130680960)

[**tabel 4. 23 Nilai Bobot Skor** 101](#_Toc130680961)

[**tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Variabel X** 103](#_Toc130680962)

[**tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Variabel Y** 104](#_Toc130680963)

[**tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas** 105](#_Toc130680964)

[**tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis** 106](#_Toc130680965)

[**tabel 4. 28 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana** 107](#_Toc130680966)

[**tabel 4. 29 Hasil Uji Rank Spearman** 109](#_Toc130680967)

[**tabel 4. 30 Interval Koefisien Korelasi** 110](#_Toc130680968)

[**tabel 4. 31 Koefisien Determinasi** 111](#_Toc130680969)