

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	5
Gambar 2.2 Logo Pegadaian.....	9

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	32
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	33
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.....	34
Tabel 3.7 Distribusi Variabel Bukti Fisik .....	34
Tabel 3.8 Distribusi variabel kehandalan.....	35
Tabel 3.9 Distribusi Variabel Daya Tanggap.....	36
Tabel 3.10 Distribusi Variabel Jaminan.....	37
Tabel 3.11 Distribusi Variabel Empati.....	38
Tabel 3.13 Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen .....	39
Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik .....	40
Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan.....	41
Tabel 3.16 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....	41
Tabel 3.17 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	42
Tabel 3.18 Hasil Uji Validitas Variabel Empati .....	42
Tabel 3.19 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	42
Tabel 3.20 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 3.21 Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 3.22 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 3.23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 3.24 Hasil Uji F.....	48
Tabel 3.25 Hasil Uji t.....	49