

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi Nasabah.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	29
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Skala Ordinal	32
Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Skor	41
Tabel 4.1 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Layanan	52
Tabel 4.2 Rencana Penanggulangan Ketidakpuasan Layanan	57
Tabel 4.3 Kategori Penilaian Skor	66
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i>	66
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Emphaty</i>	67
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Realibilty</i>	68
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Kenyataan Keseluruhan Dimensi	77
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	78
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Emphaty</i>	79
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Realibility</i>	80
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	81
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	83

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas.....	85
Tabel 4.17 Skor Rata-rata Kenyataan dan Harapan	86