

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Wawancara	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Skripsi	31
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	34
Tabel 2.3	Penelitian terdahulu Jurnal Internatinal	37
Tabel 3.1	Opersional Variabel	47
Tabel 3.2	Skala Pengukuran	50
Tabel 3.3	Pedoman Koefisien Korelasi	58
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kepentingan	59
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan	60
Tabel 3.6	Hasil Uji Realibilitas	61
Tabel 3.7	Kategori Persentase Skor Jawaban	63
Tabel 4.1	Interprestasi Skor Harapan	71
Tabel 4.2	Tanggapan Responden mengenai <i>Realibilty</i>	71
Tabel 4.3	Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i>	73
Tabel 4.4	Tanggapan Responden mengenai <i>Tangible</i>	75
Tabel 4.5	Tanggapan Responden mengenai <i>Empathy</i>	77
Tabel 4.6	Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiveness</i>	79
Tabel 4.7	Hasil Tingkat Harapan	81
Tabel 4.8	Interprestasi Skor Kinerja	83
Tabel 4.9	Tanggapan Responden mengenai <i>Realibilty</i>	83
Tabel 4.10	Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i>	85
Tabel 4.11	Tanggapan Responden mengenai <i>Tangible</i>	87
Tabel 4.12	Tanggapan Responden mengenai <i>Empathy</i>	89
Tabel 4.13	Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiveness</i>	91
Tabel 4.14	Hasil Tingkat Kinerja	93
Tabel 4.15	Hasil Tingkat Kepuasan Nasabah	96
Tabel 4.16	Indikator Yang Harus Diperbaiki	103