

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian.....	8
2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
3.1	Profil Perusahaan.....	26
3.2	Operasional Variabel	44
3.3	Skala Pengukuran	47
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.3	Uji Validitas.....	58
4.4	Uji Reliabilitas	59
4.5	Uji Statistik Deskriptif.....	60
4.6	Uji Normalitas	61
4.7	Uji Heteroskedastisitas	62
4.8	Uji Koefisien Determinasi	63
4.9	Uji T	64
4.10	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan	68
4.11	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kualitas Layanan Secara Keseluruhan	73
4.12	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah.....	76
4.13	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan.....	79