

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	8
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Nilai BRILIAN	38
3.2	Operasional Variabel	39
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.4	Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Rakyat Indonesia	59
4.5	Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	61
4.6	Uji Validitas	63
4.7	Uji Reliabilitas	65
4.8	Uji Statistik Deskriptif	66
4.9	Uji Normalitas	67
4.10	Uji Heteroskedastisitas	68
4.11	Uji Koefisien Determinasi	70
4.12	Uji T	71
4.13	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan	73
4.14	Rekapitulasi Kualitas Layanan	74
4.15	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kualitas Layanan Secara Keseluruhan	80
4.16	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator kepuasan Nasabah	83
4.17	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	84
4.18	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	89