

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	43
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3.3 Populasi Sasaran.....	46
Tabel 3.4 Formasi Notasi, Nilai dan Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban.....	49
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	53
Tabel 4.1 Klasifikasi Penilaian Indikator Setiap Variabel	58
Tabel 4.2 Klasifikasi Penilaian Variabel Strategi Operasional	58
Tabel 4.3 Keteraturan Alur Proses.....	59
Tabel 4.4 Persyaratan Kredit	59
Tabel 4.5 Kesesuaian Standar Operasional Prosedur	60
Tabel 4.6 Proses Pengajuan Kredit Sepenuhnya Mengikuti SOP	61
Tabel 4.7 Proses Kredit Dengan Menilai Karakter Calon Nasabah	61
Tabel 4.8 Penilaian Kredit Sesuai Dengan Kapasitas Yang Dimiliki Nasabah.....	62
Tabel 4.9 Plafon Kredit Sesuai Penilaian Kemampuan Bayar Calon Nasabah.....	63
Tabel 4.10 Penilaian Terhadap Kelayakan Jaminan.....	63
Tabel 4.11 Pengajuan Kredit Sesuai Kondisi Pekerjaan.....	64
Tabel 4.12 Aplikasi Digital Bank Dalam Proses Pelayanan Kredit	65
Tabel 4.13 Kesulitan Mengakses Sistem Atau Aplikasi Digital Bank	65
Tabel 4.14 Menyampaikan dan menerima informasi Pengajuan Kredit.....	66
Tabel 4.15 Kerjasama Antar Bagian.....	67

Tabel 4.16	Kesesuaian Penginputan Data Calon Nasabah.....	67
Tabel 4.17	Strategi Operasional pada KCP Bank BJB Wilayah Kota Tasikmalaya	68
Tabel 4.18	Klasifikasi Penilaian Variabel Efektivitas Proses Layanan.....	70
Tabel 4.19	Kesesuaian Waktu Pelayanan Pengajuan Kredit.....	71
Tabel 4.20	Kesesuaian Tahapan Waktu Proses Pengajuan Kredit	71
Tabel 4.21	Kesesuaian Proses Pelayanan Pengajuan Kredit dengan Ketentuan dan Standar yang Berlaku di Bank	72
Tabel 4.22	Kesesuaian Daya yang di Input.....	73
Tabel 4.23	Tutur Bahasa dalam Pelayanan	73
Tabel 4.24	Intonasi Bahasa dalam Pelayanan	74
Tabel 4.25	Bersikap Sopan dan Ramah	75
Tabel 4.26	Kejelasan Informasi Layanan Kredit.....	75
Tabel 4.27	Kejelasan Alur Pengajuan Kredit yang Mudah Dipahami	76
Tabel 4.28	Efektivitas Proses Layanan KPB pada KCP Bank BJB Wilayah Kota Tasikmalaya.....	77
Tabel 4.29	Hasil Uji Normalitas Data.....	79
Tabel 4.30	Hasil Uji Linearitas Strategi Operasional dengan Efektivitas Proses Layanan.....	80