

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Perbandingan antara nilai dan kepuasan konsumen Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Daftar Operasional Variabel..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Gambaran Umum Reposnden..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Uji Validitas Instrumen Ekpektasi Dimensi Tangible Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Uji Validitas Instrumen Ekpektasi Dimensi Reliability Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Uji Validitas Instrumen Ekpektasi Dimensi Responsiveness Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Uji Validitas Instrumen Ekpektasi Dimensi Assurance Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Uji Validitas Instrumen Ekpektasi Dimensi Empathy Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Uji Validitas Instrumen Persepsi Dimensi Tangible Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Uji Validitas Instrumen Persepsi Dimensi Reliability Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Uji Validitas Instrumen Ekpektasi Dimensi Responsiveness Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Uji Validitas Instrumen Persepsi Dimensi Assurance Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Uji Validitas Instrumen Persepsi Dimensi Empathy Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen-instrumen Penelitian Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Ekspetasi Responden Terhadap Item Peralatan Bank Yang Terlihat Modern..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	Persepsi Responden Terhadap Item Bank Lippo Memiliki Peralatan yang Terlihat Modern Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15	Ekspetasi Responden Terhadap Item Fasilitas Bank yang Terlihat Jelas Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16	Persepsi Responden Terhadap Item Fasilitas Fisik dari Bank Lippo Terlihat Jelas Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17	Ekspetasi Responden Terhadap Item Karyawan Bank yang Sering Selalu Ada Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18	Persepsi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Lippo Sering Terlihat (Selalu Ada)..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19	Ekspetasi Responden Terhadap Item Kemampuan Bank Memenuhi Apa yang Dijanjikan Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20	Persepsi Responden Terhadap Item Kemampuan Bank Lippo Memenuhi Apa yang Dijanjikan Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21	Ekspetasi Responden Terhadap Item Keinginan Bank untuk Memecahkan Masalah Nasabah Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22	Persepsi Responden Terhadap Item Bank Lippo Menunjukkan Keinginan untuk Memecahkan Masalah Nasabah Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23	Ekspetasi Responden Terhadap Item Perhatian Bank terhadap Catatan Kesalahan Bank (Rapor Bank) Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24	Persepsi Responden Terhadap Item Bank Lippo Memperhatikan Catatan Kesalahannya Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.25	Ekspetasi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Memberitahu Nasabah dengan Tepat Saat Melayani Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.26	Persepsi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Lippo Memberitahu Nasabah dengan Tepat Saat Sedang Melayani Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.27	Ekspetasi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Memberikan Pelayanan yang Ramah ... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28	Persepsi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Lippo Memberikan Pelayanan yang Ramah ... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29	Ekspetasi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Selalu Siap Membantu Nasabah Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30	Persepsi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Lippo Selalu Siap Membantu Nasabah..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31	Ekspetasi Responden Terhadap Item Sifat-sifat Karyawan Bank yang Membuat Nyaman Nasabah Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32	Persepsi Responden Terhadap Item Sifat-sifat Karyawan Bank Lippo Membuat Nyaman Nasabah Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33	Ekspetasi Responden Terhadap Item Nasabah Bank Merasa Aman Melakukan Transaksi..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34	Persepsi Responden Terhadap Item Nasabah Bank Lippo Merasa Aman Melakukan Transaksi..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35	Ekspetasi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Memiliki Pengetahuan untuk Menjawab Pertanyaan Nasabah Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.36	Persepsi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Lippo Memiliki Pengetahuan untuk Menjawab Pertanyaan Nasabah Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.37	Ekspetasi Responden Terhadap Item Bank Memberikan Nasabahnya Perhatian Khusus Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.38	Persepsi Responden Terhadap Item Bank Lippo Memberikan Nasabahnya Perhatian Khusus Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.39	Ekspetasi Responden Terhadap Item Bank Membuat Jam Operasi yang Menyenangkan untuk Nasabah.... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.40	Persepsi Responden Terhadap Item Bank Lippo Membuat Jam Operasi yang Menyenangkan Nasabah meraka Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.41	Ekspetasi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Mengerti Kebutuhan Spesifik dari Nasabahnya... Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.42	Persepsi Responden Terhadap Item Karyawan Bank Lippo Mengerti Kebutuhan Spesifik Nasabahnya Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.43	Nilai Rata-rata Servqual Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.44	Tingkat Kepuasan Nasabah dan Urutan Prioritas Perbaikan Pelayanan Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.45	Nilai Rata-rata Ekspektasi dan Persepsi Error! Bookmark not defined.

