

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1. Klasifikasi Jumlah Nasabah Prioritas | 5 |
| Tabel 2.1. Review Penelitian Sejenis Terdahulu | 12 |
| Tabel 3.1. Periode Riset | 35 |
| Tabel 3.2. Klasifikasi Nasabah BCA Menara Imperium | 36 |
| Tabel 3.3. Variabel x (Komunikasi Interpersonal)..... | 41 |
| Tabel 3.4. Variabel y (Kepuasan Nasabah)..... | 42 |
| Tabel 3.5. Klasifikasi Reliabilitas | 44 |
| Tabel 3.6. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi | 49 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 55 |
| Tabel 4.5. Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal..... | 56 |
| Tabel 4.6. Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah..... | 57 |
| Tabel 4.7. Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian..... | 58 |
| Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal..... | 59 |
| Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Dimensi Keterbukaan | 60 |
| Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Indikator Penyampaian Informasi Yang tepat | 60 |
| Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Indikator Menerima Masukkan Nasabah | 61 |
| Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Dimensi Empati..... | 62 |
| Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi Indikator Bahasa Yang Digunakan Mudah Di Pahami | 62 |
| Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Indikator Berusaha Untuk Mengetahui Kebutuhan Dan Keinginan Nasabah | 63 |
| Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi Dimensi Sikap Mendukung | 64 |
| Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Indikator Kesigapan Dalam Melayani..... | 65 |
| Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi Indikator Kecepatan Dalam Menanggapi Permintaan dan Pernyataan | 65 |
| Tabel 4.18. Distribusi Frekuensi Dimensi Sikap Positif..... | 66 |
| Tabel 4.19. Distribusi Frekuensi Indikator Tersedianya Sarana Yang Membantu Nasabah | 67 |
| Tabel 4.20. Distribusi Frekuensi Indikator Sopan Santun <i>Customer Service Officer</i> Dalam Melayani Nasabah..... | 67 |
| Tabel 4.21. Distribusi Frekuensi Dimensi Kesetaraan..... | 68 |
| Tabel 4.22. Distribusi Frekuensi Indikator Tidak Membedakan Nasabah | 69 |
| Tabel 4.23. Distribusi Frekuensi Indikator Pelayanan Sesuai Dengan Prosedur Yang Ada..... | 70 |
| Tabel 4.24. Distribusi Variabel Kepuasan Nasabah..... | 70 |
| Tabel 4.25. Distribusi Frekuensi Dimensi Sistem Keluhan Nasabah | 71 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 4.26. | Distribusi Frekuensi Indikator Adanya Sarana Menyampaikan Suara Nasabah..... | 72 |
| Tabel 4.27. | Distribusi Frekuensi Indikator Kecepatan Penanganan Keluhan | 73 |
| Tabel 4.28. | Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Ghost Shopping</i> | 74 |
| Tabel 4.29. | Distribusi Frekuensi Indikator Sarana Penilaian Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Kepada Nasabah..... | 74 |
| Tabel 4.30. | Deskripsi Frekuensi Indikator Ketepatan Memberikan Informasi Yang Diberikan Ke Nasabah | 75 |
| Tabel 4.31. | Distribusi Frekuensi Dimensi <i>Survey</i> Kepuasan Nasabah | 76 |
| Tabel 4.32. | Distribusi Frekuensi Indikator Melakukan <i>Engangement</i> Kepada Nasabah..... | 76 |
| Tabel 4.33. | Distribusi Frekuensi Indikator Menindaklanjuti Setiap Hasil Survey | 77 |
| Tabel 4.34. | Hasil Pengujian Normalitas | 78 |
| Tabel 4.35. | Hasil Pengujian Korelasi Antara Variabel X dengan Y..... | 79 |
| Tabel 4.36. | Hasil Uji F..... | 80 |
| Tabel 4.37. | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)..... | 80 |
| Tabel 4.38. | Regresi Linear Sederhana | 81 |

