

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1 Variabel Penelitian	38
Tabel 4.2 Contoh Kuesioner	41
Tabel 4.3 Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael	46
Tabel 5.1 Uji Validitas Ekspektasi	56
Tabel 5.2 Uji Validitas Persepsi	58
Tabel 5.3 Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 5.4 Perhitungan Gap 5	65
Tabel 5.5 Bobot Kepentingan Nasabah	67
Tabel 5.6 Perhitungan Gap 5 Perbobot	68
Tabel 5.7 Bobot Kepentingan Pihak Manajemen	70
Tabel 5.8 Perhitungan Gap 1	71
Tabel 5.9 Perhitungan Gap 2	72
Tabel 5.10 Hasil Perhitungan Gap 5 Bernilai Negatif (-)	74
Tabel 5.11 Hasil Perhitungan Gap 1 Bernilai Negatif (-)	76
Tabel 5.12 Hasil Perhitungan Gap 2 Bernilai Negatif (-)	77