

## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Keluhan Nasabah .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	49
Tabel 3.2	Simbol dalam Relationship Matrix .....	59
Tabel 3.3	Derajat Pengaruh Teknis.....	59
Tabel 4.1	Uji Validitas Tingkat Persepsi Nasabah .....	65
Tabel 4.2	Uji Validitas Tingkat Harapan Nasabah .....	67
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Nasabah .....	69
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Nasabah .....	70
Tabel 4.5	Kesenjangan Atribut Pelayanan.....	71
Tabel 4.6	Tingkat Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel 4.7	Daftar Hasil Analisa Servqual dan IPA .....	79
Tabel 4.8	Data Voice of Customers (Matrix Hows).....	81
Tabel 4.9	Nilai HarapanVoice of Customers .....	82
Tabel 4.10	Nilai Persepsi Voice of Customers .....	83
Tabel 4.11	Rasio Perbaikan Atribut Pelayanan .....	84
Tabel 4.12	Nilai Sales Point.....	85
Tabel 4.13	Nilai Bobot Atribut Pelayanan.....	86
Tabel 4.14	Daftar Normalisasi Bobot Atribut Pelayanan .....	87
Tabel 4.15	Karakteristik Teknik .....	89
Tabel 4.16	Target dan Arah Perbaikan Karakteristik Teknik .....	89
Tabel 4.17	Customers and Competitive Satisfaction Performance .....	90
Tabel 4.18	Simbol dalam Relationships Matrix .....	93
Tabel 4.19	Target atau Limit Value Teknik Layanan UOB Right by You.....	101
Tabel 4.20	Tingkat Prioritas .....	102

MERCU BUANA