

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Beberapa Bank di Indonesia	2
Tabel 1.2 Peringkat Bank Berdasarkan Pangsa Pasar Dana Pihak	3
Tabel 1.3 <i>The Best Bank Service Excellence</i>	5
Tabel 1.4 <i>Customer Loyalty Index</i> Dengan Pangsa Pasar Produk Tabungan Tahun 2016 s.d 2018.	6
Tabel 1.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> Dengan Pangsa Pasar Produk Tabungan Tahun 2016 s.d 201).....	6
Tabel 1.6 Jumlah Nasabah Aktif dan Tidak Aktif KCP Wisma Soewarna	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	48
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel <i>Relationship Marketing</i>	55
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Nasabah	56
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Nasabah	56
Tabel 3.5 Model Persamaan Struktural	64
Tabel 3.6 Model Pengukuran	64
Tabel 3.7 Index Pengujian Kelayakan Model	68
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	80
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	83
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Relationship Marketing</i>	85
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	87
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah	88
Tabel 4.6 Hasil Uji Kecocokan Model (<i>goodness of fit</i>).....	89
Tabel 4.7 Reliabilitas dan Validitas Konstruk Kualitas Layanan	93
Tabel 4.8 Reliabilitas dan Validitas Konstruk <i>Relationship Marketing</i>	95
Tabel 4.9 Reliabilitas dan Validitas Konstruk Kepuasan Nasabah	96
Tabel 4.10 Reliabilitas dan Validitas Konstruk Loyalitas Layanan	97
Tabel 4.11 Perhitungan Uji Hipotesa	103