

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan.....	2
Tabel 2.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	16
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Indikator Variabel Operasional.....	29
Tabel 4.1 Penentuan Atribut Kuisisioner.....	37
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	39
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Sebulan.....	40
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	40
Tabel 4.8 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Selama 6 Bulan Terakhir.....	41
Tabel 4.9 Atribut Kuisisioner Berdasarkan Variabel Industri.....	42
Tabel 4.10 Nilai Persepsi Pada Kualitas Jasa Pelayanan.....	43
Tabel 4.11 Nilai Harapan Pada Kualitas Jasa Pelayanan.....	44
Tabel 4.12 Variabel Industri Terhadap <i>How</i> .....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Pada Nila Persepsi Dan Nilai Harapan.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Pada Nila Persepsi Dan Nilai Harapan.....	47

Tabel 4.15 Data Hasil Perhitungan Nilai Persepsi Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.16 Data Hasil Perhitungan Nilai Harapan Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.17 Hasil Rata – Rata Nilai Persepsi Dan Harapan.....	52
Tabel 4.18 Matriks Kebutuhan Pelanggan.....	55
Tabel 4.19 Respon Teknik Atribut Jasa.....	56
Tabel 4.20 Matriks Antara <i>Customers Requirement</i> Dengan Technical Description.....	58
Tabel 4.21 Nilai Target tiap Atribut.....	59
Tabel 4.22 Nilai Rasio Perbaikan Tiap Atribut.....	60
Tabel 4.23 Ketentuan Penilaian <i>Sales Point</i> .....	61
Tabel 4.24 Nilai Bobot Atribut Jasa.....	62
Tabel 4.25 Nilai Normalisasi Atribut Jasa.....	63
Tabel 4.26 Arah Perbaikan & Target Respon Teknik.....	66