

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jumlah Peserta Pendidikan BOP yang Dikhususkan Untuk Peserta yang Belum Memiliki Pengalaman Di Perbankan.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Karyawan Bagian <i>Frontliner</i> yang Telah dan Belum Mengikuti Pelatihan <i>Service Excellent</i> dan <i>Retraining</i> Tahun 2014-2016.....	5
Tabel 1.3	Tabel Hasil Prasurvey .....	6
Tabel 2.1	Table Data Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Tingkat Pendidikan .....	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Tingkat Pelatihan .....	36
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Kinerja Karyawan .....	37
Tabel 3.4	Skala Likert .....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	50
Tabel 4.6	Karakteristik Kuisisioner Berdasarkan Variabel Tingkat Pendidikan .....	50
Tabel 4.7	Karakteristik Kuisisioner Pelatihan .....	51
Tabel 4.8	Karakteristik Kuisisioner Kinerja .....	52
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>convergent Validity</i> .....	53
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>convergent Validity (modifikasi)</i> .....	55
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminat Validity ( cross Loading)</i> .....	57
Tabel 4.12	Hasil Pengujian <i>AVE</i> .....	58
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminat validity ( fornell Lacker Criterium )</i> .....	58
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	59
Tabel 4.15	Hasil Pengujian <i>Cornbachs Alpha</i> .....	59

Tabel 4.16	Hasil Pengujian <i>cornbachs alpha</i> .....	60
Tabel 4.17	Nilai $R^2$ Variabel endogen .....	61
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis .....	62

