

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Review Penelitian Sejenis.....	14
Tabel 3.1 : Periode Jadwal Penelitian	44
Tabel 3.2 : Operasional Konsep Variabel X dan Variabel Y	50
Tabel 3.3 : Kriteria Penafsiran Koefisien Validitas	53
Tabel 3.4 : Klasifikasi Realibilitas	55
Tabel 4.1 Uji Validitas Kompetensi Komunikasi CS (Variabel X)	62
Tabel 4.2 Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Variabel Y)	63
Tabel 4.3 Uji Realibilitas Kompetensi Komunikasi CS (Variabel X)	64
Tabel 4.4 Uji Realibilitas Loyalitas Nasabah (Variabel Y)	64
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4.6 Usia Responden	66
Tabel 4.7 Pekerjaan Responden	67
Tabel 4.8 Kunjungan Responden ke <i>Customer Service</i>	68
Tabel 4.9 Data SPSS CS Mendengarkan Keluhan Saya Dengan Sungguh- Sungguh.....	69
Tabel 4.10 Saya Merasa Informasi CS Yang Disampaikan Kepada Saya Tidak Ada Yang Disembunyikan.....	70
Tabel 4.11 Saya Merasa CS Bertanggung Jawab Terhadap Informasi Yang Disampaikan Kepada Nasabah	71
Tabel 4.12 CS Memiliki Wawasan Luas Terhadap Produk dan Benefit Perbankan.....	72
Tabel 4.13 Saya Mendapat Informasi Yang Cukup Mengenai Produk dan Benefit Yang Dijelaskan Oleh CS.....	73
Tabel 4.14 Saya Merasa CS Dapat Menjelaskan Produk Dengan Detail dan Lengkap.....	74

Tabel 4.15 CS Memberikan Solusi Atas Keluhan Yang Saya Rasakan.....	75
Tabel 4.16 Saya Merasa Informasi CS Yang Disampaikan Kepada Saya Tidak Ada Yang Disembunyikan.....	76
Tabel 4.17 Saya Merasa CS Memiliki Sikap Yang Baik Dalam Melayani Nasabah.....	77
Tabel 4.18 Saya Merasa Terbantu Ketika CS Menyampaikan Informasi Produk Dengan Alat Pendukung (Brosur, Pamflet, dan lain-lain).....	78
Tabel 4.19 CS Dengan Mudah Tanggap Terhadap Masalah Yang Saya Alami Tanpa Harus Mengulang Kalimat Saya.....	79
Tabel 4.20 Saya Mengetahui Manfaat dan Benefit Produk Perbankan Bank Mandiri Sehingga Saya Sering Menggunakan Produk Bank Mandiri Untuk Menunjang Aktifitas Saya	80
Tabel 4.21 Saya Sering Mengunjungi Petugas CS Secara Berkala Untuk Mengetahui Fitur-Fitur Terbaru Produk Bank Mandiri.....	81
Tabel 4.22 Saya Mengunjungi Petugas CS Untuk Mengetahui Produk-Produk Bank Mandiri Lainnya.....	82
Tabel 4.23 Saya Tertarik Terhadap Produk-Produk Bank Mandiri Lainnya.....	83
Tabel 4.24 Saya Akan Mencoba Produk Perbankan Bank Mandiri Lainnya Yang Dijelaskan CS Untuk Menunjang Aktifitas Keuangan Saya.....	84
Tabel 4.25 Saya Aktif Mereferensikan Bank Mandiri Cabang Kelapa Gading Boulevard Raya Kepada Orang Terdekat Karena CS-nya Ramah.....	85
Tabel 4.26 Saya Aktif Mereferensikan Produk-Produk Bank Mandiri Cabang Kelapa Gading Boulevard Raya Karena Fitur Dan Benefit Menarik....	86
Tabel 4.27 Saya Ikut Mempengaruhi Keputusan Orang Terdekat Saya Dalam Penggunaan Produk-Produk Perbankan Bank Mandiri.....	87
Tabel 4.28 <i>Mean, Max, Min</i> Dan Standar Deviasi.....	88
Tabel 4.29 <i>One- Sample Kolmogorov- Smirnov Test</i>	89

Tabel 4.30 Uji Korelasi.....	90
Tabel 4.31 Koefisien Korelasi.....	90
Tabel 4.32 Koefisien Determinasi.....	92
Tabel 4.32 Uji Hipotesis.....	93

