

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Review Penelitian Sejenis Terdahulu.....	13
Tabel 3.1. Variabel X (Komunikasi Interpersonal).....	45
Tabel 3.2. Variabel Y (Kepuasan Nasabah Pengguna Jasa E-Banking).....	46
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	62
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Laman Menjadi Nasabah...	63
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Media Sosial...	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal.....	66
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah Pengguna Jasa E-Banking..	66
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.11. CSO Memberikan Semua Informasi Penting yang Diketahui Kepada Nasabah	68
Tabel 4.12. CSO Tanggap Dalam Membantu Permasalahan Nasabah.....	69
Tabel 4.13. CSO Bertanggung Jawab Atas Kebenaran Informasi Yang Diberikan Kepada Nasabah.....	70
Tabel 4.14. CSO Dapat Memahami Permasalahan Yang Dirasakan Nasabah ...	71
Tabel 4.15. CSO Mengerti Sudut Pandang Nasabah Mengenai Permasalahan...	72

Tabel 4.16.	CSO Mampu Menyesuaikan Komunikasi Sesuai Dengan Situasi Yang Dialami Nasabah.....	73
Tabel 4.17.	CSO Memberikan Kebebasan Kepada Nasabah Untuk Mengungkapkan Pandangan.....	74
Tabel 4.18.	CSO Menciptakan Suasana Yang Mendukung Dalam Komunikasi Pada Saat Pelayanan.....	75
Tabel 4.19.	CSO Bersedia Mendengarkan Pandangan Dari Nasabah.....	76
Tabel 4.20.	CSO Bersedia Mengubah Pandangan Jika Nasabah Berada Pada Posisi Yang Benar.....	77
Tabel 4.21.	CSO Menyampaikan Permohonan Maaf Atas Permasalahan Yang Dialami Nasabah.....	78
Tabel 4.22.	CSO Menerima Setiap Masukan Yang Diberikan Nasabah.....	79
Tabel 4.23.	CSO Memberikan Apresiasi Dengan Mengucapkan Terima Kasih Kepada Nasabah.....	80
Tabel 4.24.	CSO Memberikan Pelayanan Yang Sama Tanpa Membeda-bedakan Nasabah.....	81
Tabel 4.25.	Nasabah Dianggap Sebagai Stakeholder Penting Dalam Penggunaan Jasa E-Banking.....	82
Tabel 4.26.	CSO Menunjukkan Sikap Saling Membutuhkan Kepada Nasabah...	83
Tabel 4.27.	Jumlah Rata-Rata Responden.....	84
Tabel 4.28.	Nasabah Mendapatkan Pelayanan Yang Cepat Dari CSO.....	85
Tabel 4.29.	Nasabah Mendapatkan Sambutan Yang Ramah Dari Pelayanan Yang Diberikan CSO.....	86
Tabel 4.30.	Nasabah Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh CSO Terkait Penanganan Masalah E-Banking.....	87
Tabel 4.31.	Nasabah Akan Merekomendasikan Untuk Datang Langsung Ke CS Untuk Mengatasi Permasalahan E-Banking.....	88

Tabel 4.32.	Nasabah Akan Mempercayakan Permasalahan Penggunaan E-Banking Kepada CSO.....	89
Tabel 4.33.	Nasabah Mendapatkan Solusi Dari CSO Yang Sesuai Dengan Kebutuhan E-Banking.....	90
Tabel 4.34.	Nasabah Cenderung Menyelesaikan Masalah E-Banking Melalui Tatap Muka Dibandingkan Melalui Call Centre atau Digital Banking.....	91
Tabel 4.35.	Jumlah Rata-Rata Responden.....	92
Tabel 4.36.	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	94



UNIVERSITAS
MERCU BUANA