

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3. 1 Data jumlah populasi nasabah.....	48
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Konsep.....	52
Tabel 3. 3 Uji Vaiditas X .....	56
Tabel 3. 4 Uji Validitas Y .....	57
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas X.....	58
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Y .....	58
Tabel 3. 7 Skor Skala Likert .....	59
Tabel 3. 8 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	63
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X).....	69
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepuasan Nasabah Bank Mestika Dharma .....	70
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) .....	71
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Bank Mestika Dharma Cabang Jakarta Biak (Y) .....	71
Tabel 4. 5 Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4. 6 Usia .....	73
Tabel 4. 7 Tingkat Pendidikan .....	73
Tabel 4. 8 Pekerjaan.....	74

Tabel 4. 9 Petugas Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan Yang Baik Kepada Setiap Nasabah .....	75
Tabel 4. 10 Petugas Bank Mestika KCU Jakarta Biak Menunjukkan Kehandalan Menangani Masalah Pelayanan.....	76
Tabel 4. 11 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan yang Sama Sepanjang Jam Pelayanan.....	77
Tabel 4. 12 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan dengan Cepat.....	78
Tabel 4. 13 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan dengan Tanggap .....	79
Tabel 4. 14 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memiliki Kesigapan Ketika Menerima Nasabah yang Datang.....	80
Tabel 4. 15 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Melayani Nasabah Sesuai dengan Nomor Urut Antrean.....	81
Tabel 4. 16 Petugas Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Penjelasan dengan Jelas dan Mudah Dipahami.....	82
Tabel 4. 17 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Menanggapi Keluhan dan Masalah Nasabah dengan Wajah Tulus dan Menyenangkan.....	83
Tabel 4. 18 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Gambaran yang Jelas Sehingga Mudah Dimengerti Mengenai Produk Bank Mestika.....	84
Tabel 4. 19 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Jaminan Data Nasabah Tetap Aman.....	85
Tabel 4. 20 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Sigap dalam Menanggapi Keluhan Nasabah .....	86

Tabel 4. 21 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Selalu Menunjukkan Keramahan dalam Melayani Nasabah.....	87
Tabel 4. 22 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Perhatian yang Hangat dalam Pelayanan .....	88
Tabel 4. 23 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Mampu Memahami dengan Baik Masalah yang Dihadapi Oleh Nasabah .....	89
Tabel 4. 24 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Mampu Memahami dengan Baik Kebutuhan Nasabah .....	90
Tabel 4. 25 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan yang Sama Terhadap Semua Nasabah Tanpa Membeda-Bedakan .....	91
Tabel 4. 26 Pelayanan Nasabah di Bank Mestika KCU Jakarta Biak Menggunakan Peralatan yang Mutakhir .....	92
Tabel 4. 27 Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Akses yang Mudah Untuk Menggunakan ATM.....	93
Tabel 4. 28 Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Akses yang Mudah Untuk Pelayanan Internet dan Mobile Banking .....	94
Tabel 4. 29 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak mulai dari Frontliner dan Security Menggunakan Seragam yang Rapi dan Enak Dipandang.....	95
Tabel 4. 30 Bank Mestika Dharma Menyediakan Ruang Tunggu yang Nyaman Bagi Nasabah .....	96
Tabel 4. 31 Produk Perbankan Bank Mestika KCU Jakarta Biak Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah .....	97
Tabel 4. 32 Petugas Bank Mestika di KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan yang Baik .....	98

Tabel 4. 33 Petugas Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan dengan Ramah.....	99
Tabel 4. 34 Petugas Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan yang Sopan.....	100
Tabel 4. 35 Produk Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Manfaat yang Maksimal.....	101
Tabel 4. 36 Bank Mestika KCU Jakarta Biak Memberikan Pelayanan yang Maksimal.....	102
Tabel 4. 37 Uji Korelasi .....	103
Tabel 4. 38 Uji t .....	104
Tabel 4. 39 Uji Regresi .....	104

