

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Nasional	11
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Internasional	15
Tabel 3.1 Operasional Konsep Pelayanan Prima	52
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep Loyalitas	54
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel X (Pelayanan)	57
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas)	58
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas	60
Tabel 3.6 Uji Realibilitas Alpha Cronbach	60
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.2 Usia Responden	75
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	76
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	76
Tabel 4.5 Kerapihan petugas	77
Tabel 4.6 Kemudahan akses lokasi	78
Tabel 4.7 Kenyamanan ruang tunggu nasabah	78
Tabel 4.8 Kemudahan lahan parker	79
Tabel 4.9 Kemudahan mengisi formulir aplikasi	79
Tabel 4.10 Brosur Mudah di Pahami	80
Tabel 4.11 Petugas Ramah	ah
Tabel 4.12 Kecepatan Pelayanan	81
Tabel 4.13 Proses Pencairan Jelas Alurnya	81
Tabel 4.14 Informasi Akurat	82
Tabel 4.15 Proses Transaparan	82
Tabel 4.16 Kecepatan Penanganan Keluhan	83
Tabel 4.17 Petugas Pelayanan Cepat Tanggap	83
Tabel 4.18 Petugas Mengerti Kebutuhan Nasabah	84
Tabel 4.19 Petugas Bertanggung jawab	84
Tabel 4.20 Petugas Memberikan Solusi Terbaik	85
Tabel 4.21 Product Knowledge	85

Tabel 4.22 Promosi Produk.....	86
Tabel 4.23 Informasi Suku Bunga	86
Tabel 4.24 Alur Kredit Mudah di Pahami.....	87
Tabel 4.25 Proses Berjalan Sesuai Prosedur	87
Tabel 4.26 Petugas Tidak Terlibat FRAUD.....	88
Tabel 4.27 Petugas mampu menganalisa perhitungan kemampuan kredit	88
Tabel 4.28 Kemudahan dalam setiap pelayanan	89
Tabel 4.29 Petugas selalu menawarkan top-up mikro	90
Tabel 4.30 Nasabah melakukan top-up mikro di cabang bidakara	90
Tabel 4.31 Nasabah melakukan top-up di cabang lain	91
Tabel 4.32 Nasabah beralih ke cabang lain bila pelayana kurang memuaskan ..	91
Tabel 4.33 Kepuasan pelayanan	92
Tabel 4.34 Nasabah Mengerti Mekanisme Kredit Mikro	92
Tabel 4.35 Nasabah Tertarik Dengan Info Terbaru Produk Mikro.....	93
Tabel 4.36 Nasabah Tertarik Pada Cross Selling.....	93
Tabel 4.37 Program Loyalty Customer	94
Tabel 4.38 Nasabah Melakukan Top-up disbanding Beralih ke Produk Pesaing Sejenis.....	94
Tabel 4.39 Nasabah Tidak Meragukan Kredibilitas Bank Mandiri	95
Tabel 4.40 Nasabah Meambandingkan Produk Pesaing Sejenis	95
Tabel 4.41 Ketertarikan Terhadap Produk Pesaing Sejenis	96
Tabel 4.42 Suku Bunga Bersaing.....	96
Tabel 4.43 Nasabah Mengetahui Kelebihan Produk	97
Tabel 4.44 Nasabah Pernah/Saat Ini Mempunyai Kredit Mikro di Bank Lain ...	97
Tabel 4.45 Nasabah Mereferensikan Produk	98
Tabel 4.46 Nasabah Merekomendasikan Petugas Kepada Orang Lain	98
Tabel 4.47 Nasabah Mereferensikan Produk Karena Puas dengan Pelayanan Petugas	99
Tabel 4.48 Nasabah Memberikan Informasi Terbaru Produk Kepada\ Orang lain.....	99
Tabel 4.49 Hasil Uji Regresi Linear	100

Tabel 4.50 Hasil Uji F.....	101
Tabel 4.51 Koefisien Determinasi.....	102
Tabel 4.52 Rekapitulasi Rata – Rata Dimensi Pelayanan.....	103
Tabel 4.53 Rekapitulasi Rata – Rata Dimensi Loyalitas.....	104

