

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Objek Penelitian	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Variabel Operasional	20
Tabel 4.1 Uji Validitas	28
Tabel 4.2 Uji Reabilitas	29
Tabel 4.3 Responden berdasarkan usia	29
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan	30
Tabel 4.5 Perhitungan frekuensi jawaban nasabah	31
Tabel 4.6 Hasil perhitungan bobot	32
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Mean	33
Tabel 4.8 Gap antara persepsi dengan ekspektasi	33
Tabel 4.9 Kebutuhan Nasabah	35
Tabel 4.10 Tabel kebutuhan konsumen	36
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi kebutuhan nasabah	38
Tabel 4.12 Penerapan derajat kepentingan nasabah	48
Tabel 4.13 <i>Competitive benchmarking</i>	40
Tabel 4.14 Karakteristik teknik	41
Tabel 4.15 Matriks hubungan	42
Tabel 4.16 <i>Technical Targets</i>	44
Tabel 4.17 Kepentingan <i>Absolute</i> dan kepentingan <i>relative</i>	44
Tabel 5.1 Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan persepsi	46
Tabel 5.2 Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan harapan	47
Tabel 5.3 Peringkat <i>Servqual Score</i>	48
Tabel 5.4 Kepentingan <i>Relative</i>	52