

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Populasi Nasabah BCA KCP ITC Roxy Mas Jakarta Pusat .....	60
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep .....	68
Tabel 3.3 Kriteria Indeks Reliabilitas .....	73
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	89
Tabel 4.2 Usia Responden.....	90
Tabel 4.3 Jenjang Pendidikan Responden.....	90
Tabel 4.4 Berapa Lama Responden menjadi nasabah.....	91
Tabel 4.5 Pengujian Validitas Variabel (X).....	92
Tabel 4.6 Pengujian Validitas Variabel (Y).....	93
Tabel 4.7 Pengujian Reliabilitas Variabel (X) .....	94
Tabel 4.8 Pengujian Reliabilitas Variabel (Y) .....	94
Tabel 4.9 CS tampil rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan .....	95
Tabel 4.10 CS memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam permohonan pelayanan.....	95
Tabel 4.11 CS handal dalam menggunakan alat bantu dan memiliki standar pelayanan yang jelas.....	96
Tabel 4.12 CS dengan cermat melayani nasabah.....	96
Tabel 4.13 CS merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.....	97
Tabel 4.14 CS memberikan layanan dengan cepat dan tepat.....	97
Tabel 4.15 CS memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan .....	98
Tabel 4.16 CS memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.....	98
Tabel 4.17 CS memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan .....	99
Tabel 4.18 CS mendahulukan kepentingan nasabah.....	99
Tabel 4.19 CS melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.....	100
Tabel 4.20 CS officer melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan menghargai setiap pelanggan.....	100
Tabel 4.21 Nasabah mendapatkan hasil kualitas jasa dan produk yang Berjangka panjang,serta menerima keuntungan dari jasa dan	

produk yang ditawarkan .....	101
Tabel 4.22 Nasabah mendapatkan pelayanan berupa tawaran promo menarik dan tawaran bunga yang kompetitif .....	101
Tabel 4.23 Nasabah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan mudah, serta cepat, dengan pelayanan yang ramah dan sopan .....	102
Tabel 4.24 Nasabah tertarik terhadap produk dan jasa yang ditawarkan dan percaya bahwa dengan membuka rekening di PT Bank Central Asia .Tbk merupakan pengalaman yang memuaskan .....	103
Tabel 4.25 Nasabah merekomendasikan PT Bank Central Asia .Tbk kepada pihak lain .....	103
Tabel 4.26 Uji Normalitas .....	104
Tabel 4.27 Uji Korelasi Variabwl X dan Y .....	105
Tabel 4.28 Uji F .....	106
Tabel 4.29 Uji Koefisien Determinasi .....	106
Tabel 4.30 Uji Regresi Linier Sederhana .....	107