

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Take Over Nasabah CTBC ke Bank Lain PT Bank CTBC Indonesia periode 2013 – 2017	4
Tabel 1.2. Hasil Survei Pendahuluan	5
Tabel 1.3. Sepuluh Bank Terbaik dalam Layanan Prima	8
Tabel 1.4. Indonesia Bank Loyalty Index	9
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Empiris Terdahulu	37
Tabel 3.1. Definisi Variabel Operasional	46
Tabel 3.2. Goodness of Fit Index	78
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria	92
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	95
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kepercayaan	96
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	97
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	97
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel Penelitian	98
Tabel 4.7. Evaluasi Normalitas Data	99
Tabel 4.8. Evaluasi Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruk	105
Tabel 4.9. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kepercayaan	108
Tabel 4.10. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kepuasan Nasabah	110
Tabel 4.11. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Loyalitas Nasabah	112

Tabel 4.12. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruksi Persamaan Full Struktural Model	112
Tabel 4.13. Pengukuran Modifikasi Model Penelitian	114
Tabel 4.14. Penilaian Kriteria Goodness of Fit Index	120
Tabel 4.15. Standardized Regression Weights	121
Tabel 4.16. Analisis Regresi Jalur Full Struktural Model Penelitian (Fit Model)	122
Tabel 4.17. Uji Signifikan Parameter Individual antar Variabel	124
Tabel 4.18. Uji Signifikan Parameter Individual antar Dimensi	125
Tabel 4.19. Definisi Variabel Operasional Full Struktural Model Penelitian (Fit Model)	126
Tabel 4.20. Deskripsi Responden terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kredit PT. Bank CTBC Indonesia Berdasarkan Fit Model penelitian (Fit Model)	129





UNIVERSITAS
MERCU BUANA