

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Devinisi Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 3.2	Harapan, Kinerja dan Kepuasan	35
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian	51
Tabel 4.2	Operasional Variabel	55
Tabel 5.1	Distribusi Umur Responden Penelitian	65
Tabel 5.2	Distribusi Jenis Kelamin Responden Penelitian	66
Tabel 5.3	Distribusi Pekerjaan Responden penelitian	66
Tabel 5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Tangible	68
Tabel 5.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Reliable	69
Tabel 5.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Responsiveness	70
Tabel 5.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Assurance	71
Tabel 5.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Empathy	72
Tabel 5.9	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah	73
Tabel 5.10	Ringkasan Analisis Regresi	74
Tabel 5.11	Correlation	80
Tabel 5.12	Daftar Distribusi Dimensi Kualitas	83
Tabel 5.13	Daftar Distribusi Kepuasan Nasabah	83