

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1	Kisi – kisi Instrumen Pelatihan	42
Tabel 2	Kisi-Kisi Instrumen Motivasi Kerja	44
Tabel 3	Kisi-Kisi Instrumen Kualiatas Pelayan Prima	46
Tabel 4.1	Deskriptif Profil <i>Frontliner</i>	57
Tabel 4.2	Deskriptif Profil Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3	Deskriptif Profil Nasabah Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.4	Deskriptif Profil Nasabah Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	59
Tabel 4.5	Deskriptif Pelatihan	61
Tabel 4.6	Dimensi Materi	61
Tabel 4.7	Dimensi Ruang dan Suasana Pelatihan	62
Tabel 4.8	Dimensi Alat	63
Tabel 4.9	Dimensi Metode	63
Tabel 4.10	Dimensi Instruktur	64
Tabel 4.11	Deskriptif Motivasi	65
Tabel 4.12	Dimensi Tanggung Jawab	66
Tabel 4.13	Dimensi Prestasi	66

Tabel 4.14	Dimensi Pengembangan Diri	67
Tabel 4.15	Dimensi Kemandirian	68
Tabel 4.16	Deskriptif Kualitas Pelayanan Menurut <i>Frontliner</i>	68
Tabel 4.17	Deskriptif Kualitas Pelayanan Menurut Nasabah	69
Tabel 4.18	Uji – T	70
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Pelatihan Terhadap Pelayanan	71
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan	72
Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan	73





U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

xi