

DAFTAR TABEL

	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	10 Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia Tahun 2015	5
Tabel 1.2	Hasil Survei Pendahuluan tentang Kepuasan Nasabah Bank BCA	6
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	24
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban	26
Tabel 3.3	Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase	33
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Status Marital	38
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Status Usia	39
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Rutin Perbulan	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Call Center (X)	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
Tabel 4.9	Skala Likert	44
Tabel 4.10	Intrepretasi Skor	44
Tabel 4.11	Rekapitulasi Skor Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> (X)	45
Tabel 4.12	Rekapitulasi Skor Kepuasan Nasabah (Y).....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji Homogenitas	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> terhadap Kepuasan Nasabah	50
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> terhadap Kepuasan Nasabah	51