

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Keluhan Nasabah	6
Tabel 1.2	Standar Operasional Perusahaan (SOP) <i>service recovery</i>	7
Tabel 1.3	Hasil Survey Awal	7
Tabel 1.4	Survey Awal Kepuasan Konsumen.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Poin Skala Likert.....	35
Tabel 3.3	Skala Interval	36
Tabel 3.4	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	36
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	37
Tabel 3.6	Uji Realiabilitas.....	38
Tabel 3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	39
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3	Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4	Lama Menjadi Nasabah.....	44
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	50
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4.9	Uji Korelasi	54
Tabel 4.10	Uji Parsial (Uji t)	55
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linier.....	56

