

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komplain Nasabah Bank BNI.....	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor	41
Tabel 3.7 <i>Rules of Thumb</i> Uji Validitas	43
Tabel 3.8 <i>Rules of Thumb</i> Uji Hipotesis	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	52
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Waktu Responden Menjadi Nasabah Bank BNI.....	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Tangibles</i>	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Empathy</i>	60
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Access</i>	61
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Service Portfolio</i>	63
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Effectiveness</i>	64
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	65
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Price</i>	66
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	68

Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Setelah Re-Estimasi Model	70
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	71
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.23 Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	73
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Hubungan Langsung	75
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Hubungan Tidak Langsung	76