

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fitur-Fitur Layanan BNI <i>branchless banking</i> (Agen46)	2
Tabel 1. 2 Data Penduduk Kabupaten Bandung dan Mitra Agen46 Tahun 2021 ...	7
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian	33
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Likert.....	37
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X).....	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (M)	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	42
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 3. 8 Kategori Penilaian	44
Tabel 3. 9 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Mengenai Tangibility	55
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Reliability	56
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Assurance	58
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Empathy	59
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	59
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Attitude	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Happiness	62
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Customer Satisfication	63
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Cognitive	65
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Affection.....	66
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Conative.....	67
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Action	68
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas	73

Tabel 4. 18 Analisis Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4. 19 Matriks Korelasi Antar Variabel	75
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (Uji t), (X-M)	75
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji t), (M-Y)	76
Tabel 4. 22 Hasil Uji Parsial (Uji t), (X-Y).....	76
Tabel 4. 23 Hasil Uji Simultan (Uji F)	77
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Jalur Path.....	77