

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra Survei terkait Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1. 2 Pra Survei terkait Kepuasan Nasabah.....	7
Tabel 1. 3 Peringkat Bank Terbaik di Indonesia Versi 2023.....	8
Tabel 2. 1 Dimensi Servqual .....	17
Tabel 2. 2 Dimensi dan Atribut Model Servqual.....	19
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	30
Tabel 3. 2 Skala dan Skor Penelitian .....	31
Tabel 4. 1 Skala dan Kategori Variabel X.....	40
Tabel 4. 2 Skala dan Kategori Variabel Y.....	40
Tabel 4. 3 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik .....	41
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap.....	42
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keandalan .....	43
Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan.....	44
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati .....	44
Tabel 4. 8 Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel X .....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi .....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	54