

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penghargaan yang diterima Bank DKI tahun 2014 .....	2
Tabel 2.1 Contoh Sistem Produksi.....	15
Table 2.2 Strategi Operasional Perusahaan.....	18
Tabel 2.3 Perbandingan SERVQUAL dengan BSQ.....	30
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Alat Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner.....	45
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Likert dan Skor Nilai.....	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Banking Service Quality</i> (X) .....	55
Tabel 3.5 Hasil Uji Ulang Validitas Variabel <i>Banking Service Quality</i> (X) ...	57
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	58
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Banking Service Quality</i> (X).....	59
Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	59
Tabel 4.1 Kurun Waktu Menjadi Nasabah.....	68
Tabel 4.2 Jumlah Transaksi Responden.....	69
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	71
Tabel 4.4 Pendapatan Responden .....	72
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden .....	74
Tabel 4.6 Usia Responden.....	75
Tabel 4.7 Jenis Kelamin Responden .....	76
Tabel 4.8 Produk Bank DKI Yang Digunakan Responden.....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	82
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	84
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Regresi .....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Simultan .....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Parsial .....	89
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91