

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Fitur <i>Mobile Banking</i> BCA	4
Tabel 1.2	Jumlah dan Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	5
Tabel 1.3	Presentase Awareness Terhadap <i>Mobile banking</i>	7
Tabel 1.4	Persentase Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i>	8
Tabel 1.5	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	9
Tabel 1.6	Masalah Pada <i>Mobile Banking</i> Bank BCA	10
Tabel 2.1	Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	22
Tabel 3.1	Karakteristik Penelitian	26
Tabel 3.2	Alat Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner	27
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> (X)	36
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	37
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	38
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	38
Tabel 3.7	Kategori Presentase Skor Kuesioner	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	49
Tabel 4.6	Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	50
Tabel 4.7	Tanggapan Nasabah Berdasarkan Sub Variabel <i>Reliability</i> (X1)	51
Tabel 4.8	Tanggapan Nasabah Berdasarkan Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)	52
Tabel 4.9	Tanggapan Nasabah Berdasarkan Sub Variabel <i>Assurance & Security</i> (X3)..	54
Tabel 4.10	Tanggapan Nasabah Berdasarkan Sub Variabel <i>Convenience</i> (X4)	55
Tabel 4.11	Tanggapan Nasabah Berdasarkan Sub Variabel <i>Efficiency</i> (X5)	57
Tabel 4.12	Tanggapan Nasabah Berdasarkan Sub Variabel <i>Easiness to Operate</i> (X6) ..	58
Tabel 4.13	Tanggapan Nasabah Berdasarkan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	60
Tabel 4.14	Pengujian Multikolinieritas	63

Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi Parsial	68
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan	70
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial	71