

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi Nasabah.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	29
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Skala Ordinal .....	32
Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Skor.....	41
Tabel 4.1 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Layanan .....	52
Tabel 4.2 Rencana Penanggulangan Ketidakpuasan Layanan .....	57
Tabel 4.3 Kategori Penilaian Skor .....	66
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Tangible</i> .....	66
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	67
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Realibilty</i> .....	68
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	69
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kenyataan Dimensi <i>Assurance</i> .....	74
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Kenyataan Keseluruhan Dimensi .....	77
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Tangible</i> .....	78
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	79
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Realibility</i> .....	80
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	81
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Harapan Dimensi <i>Assurance</i> .....	83

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas.....	85
Tabel 4.17 Skor Rata-rata Kenyataan dan Harapan.....	86