

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-survey Terhadap Nasabah PT BPR Bank Tulungagung	10
Tabel 1. 2 Perbandingan Cara Pelayanan Sebelum Covid-19 dan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT BPR Bank Tulungagung	14
Tabel 2. 1 Ulasan Penelitian (Skripsi) Terdahulu	26
Tabel 2. 2 Ulasan Jurnal Nasional.....	32
Tabel 2. 3 Ulasan Jurnal Internasional.....	37
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 2 Desain Penggunaan Skala Likert	51
Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Skor	60
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden	73
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X).....	74
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	78
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4. 6 Korelasi antara Indikator Tangible dan Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 4. 7 Korelasi antara Indikator Emphaty dan Kepuasan Pelanggan	84
Tabel 4. 8 Korelasi antara Indikator Reliability dan Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel 4. 9 Korelasi antara Indikator Responsiveness dan Kepuasan Pelanggan ..	85
Tabel 4. 10 Korelasi antara Indikator Assurance dan Kepuasan Pelanggan.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplots	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	87
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi	88