

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komplain Nasabah Bank BNI.....	4
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor .....	41
Tabel 3.7 <i>Rules of Thumb</i> Uji Validitas .....	43
Tabel 3.8 <i>Rules of Thumb</i> Uji Hipotesis .....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i> .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan .....	52
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Waktu Responden Menjadi Nasabah Bank BNI.....	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Tangibles</i> .....	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i> .....	56
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i> .....	57
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Assurance</i> .....	59
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Empathy</i> .....	60
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Access</i> .....	61
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Service Portfolio</i> .....	63
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Effectiveness</i> .....	64
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	65
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Variabel <i>Price</i> .....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	68

Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Setelah Re-Estimasi Model.....	70
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	71
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.23 Hasil Pengujian <i>R-Square</i> .....	73
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Hubungan Langsung .....	75
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Hubungan Tidak Langsung .....	76