

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fitur-Fitur Layanan BNI <i>branchless banking</i> (Agen46) .....	2
Tabel 1. 2 Data Penduduk Kabupaten Bandung dan Mitra Agen46 Tahun 2021 ...	7
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian .....	33
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Likert.....	37
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X).....	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (M) .....	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	42
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 3. 8 Kategori Penilaian .....	44
Tabel 3. 9 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi.....	47
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Mengenai Tangibility .....	55
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Reliability .....	56
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness .....	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Assurance .....	58
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Empathy .....	59
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	59
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Attitude.....	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Happiness .....	62
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Customer Satisfication .....	63
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan .....	64
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Cognitive .....	65
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Affection.....	66
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Conative.....	67
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Action .....	68
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan .....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73

Tabel 4. 18 Analisis Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4. 19 Matriks Korelasi Antar Variabel.....	75
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (Uji t), (X-M).....	75
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji t), (M-Y).....	76
Tabel 4. 22 Hasil Uji Parsial (Uji t), (X-Y).....	76
Tabel 4. 23 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	77
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Jalur Path.....	77