

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra Survei terkait Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1. 2 Pra Survei terkait Kepuasan Nasabah.....	7
Tabel 1. 3 Peringkat Bank Terbaik di Indonesia Versi 2023.....	8
Tabel 2. 1 Dimensi Servqual	17
Tabel 2. 2 Dimensi dan Atribut Model Servqual.....	19
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	30
Tabel 3. 2 Skala dan Skor Penelitian	31
Tabel 4. 1 Skala dan Kategori Variabel X.....	40
Tabel 4. 2 Skala dan Kategori Variabel Y.....	40
Tabel 4. 3 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik	41
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap.....	42
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keandalan	43
Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan.....	44
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati	44
Tabel 4. 8 Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel X	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Y	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54