

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima tahun 2017 .....	5
1.2.	Perkembangan jumlah nasabah Bank Permata Syariah .....	6
1.3.	Hasil Prasurvei Kualitas Pelayanan.....	8
1.4.	Hasil Prasurvei Kepercayaan .....	8
1.5.	Hasil Prasurvei Kepuasan.....	9
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	27
3.1.	Skala <i>Likert</i> Dalam Penelitian.....	36
3.2.	Operasional Variabel.....	41
3.3.	Uji Reliabilitas .....	46
4.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.4.	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	53
4.5.	Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	54
4.6.	Uji Validitas .....	55
4.7.	Hasil Uji Reliabilitas .....	58
4.8.	Hasil koefisien regresi dan Uji T .....	59
4.9.	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan .....	60
4.10.	Hasil Uji Kualitas Layanan, Kepercayaan Kepuasan terhadap Loyalitas .....	63
4.11.	Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas .....	65
4.12.	Hasil Perhitungan Pengaruh.....	69