

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	19
Tabel 3.1	Tingkat Reliabilitas berdasarkan tingkat alpha.....	40
Tabel 3.2	Skala Likert Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 3.3	Total Penilaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 3.4	Tabel Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1	Jenis Kelamin nasabah.....	53
Tabel 4.2	Lama menjadi Nasabah Bank BRI.....	53
Tabel 4.3	Apa pelanggan Bank BRI menggunakan jasa perbankan lainnya..	54
Tabel 4.4	Masalah yang dikeluhkan oleh Nasabah.....	54
Tabel 4.5	Berapa banyak jumlah uang yang ditabung oleh Nasabah.....	55
Tabel 5.01	Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan pada Bank BRI cabang Pluit..	56
Tabel 5.02	Hasil uji validitas kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Pluit..	58
Tabel 5.03	Hasil uji reliabilitas Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Pluit....	60
Tabel 5.04	Hasil uji reliabilitas Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Pluit.....	61
Tabel 5.05	Menyediakan pelayanan jasa <i>customer service</i> sesuai dengan yang diharapkan.....	61
Tabel 5.06	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa <i>customer service</i> ..	62

Tabel 5.07	Menyampaikan jasa <i>customer service</i> secara benar selama melakukan transaksi.....	62
Tabel 5.08	Menyampaikan jasa <i>customer service</i> sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	63
Tabel 5.09	Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.....	64
Tabel 5.10	Menginformasikan pelanggan tentang kepastian jasa <i>customer service</i>	64
Tabel 5.11	Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.....	65
Tabel 5.12	Kesediaan untuk membantu pelanggan.....	65
Tabel 5.13	Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.....	66
Tabel 5.14	Sikap karyawan yang menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan.....	66
Tabel 5.15	Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi...	67
Tabel 5.16	Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.....	67
Tabel 5.17	Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.....	68
Tabel 5.18	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.....	68
Tabel 5.19	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.	69
Tabel 5.20	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.....	69
Tabel 5.21	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.....	70
Tabel 5.22	Waktu beroperasi (jam kantor) yang tepat waktu.....	70
Tabel 5.23	Peralatan modern.....	71

Tabel 5.24	Fasilitas yang berdaya tarik visual.....	71
Tabel 5.25	Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.....	72
Tabel 5.26	Materi-materi yang berkaitan dengan jasa <i>customer service</i> yang berdaya tarik visual.....	72
Tabel 5.27	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terhadap Bank BRI.....	73
Tabel 5.28	Menyediakan pelayanan jasa <i>customer service</i> sesuai dengan yang diharapkan.....	74
Tabel 5.29	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa <i>customer service</i> pelanggan.....	75
Tabel 5.30	Menyampaikan jasa <i>customer service</i> secara benar selama melakukan transaksi.....	75
Tabel 5.31	Menyampaikan jasa <i>customer service</i> sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	76
Tabel 5.32	Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.....	76
Tabel 5.33	Menginformasikan pelanggan tentang kepastian jasa <i>customer service</i>	77
Tabel 5.34	Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.....	78
Tabel 5.35	Kesediaan untuk membantu pelanggan.....	78
Tabel 5.36	Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.....	79
Tabel 5.37	Sikap karyawan yang menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan.....	79

Tabel 5.38	Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi...	80
Tabel 5.39	Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.....	80
Tabel 5.40	Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.....	81
Tabel 5.41	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.....	81
Tabel 5.42	Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian..	82
Tabel 5.43	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.....	82
Tabel 5.44	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.....	83
Tabel 5.45	Waktu beroperasi (jam kantor) yang tepat waktu.....	83
Tabel 5.46	Peralatan modern.....	84
Tabel 5.47	Fasilitas yang berdaya tarik visual.....	84
Tabel 5.48	Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.....	85
Tabel 5.49	Materi-materi yang berkaitan dengan jasa <i>customer service</i> yang berdaya tarik visual.....	85
Tabel 5.50	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Pluit.....	86
Tabel 5.51	Ringkasan hasil perhitungan uji regresi berganda.....	89