

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	16
Tabel 3.2 Tingkat Reliabilitas berdasarkan tingkat alpha	37
Tabel 3.3 Skala Likert Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	38
Tabel 3.4 Total Penilaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	39
Tabel 3.5 Tabel Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Nasabah	48
Tabel 4.2 Lama menjadi Nasabah Bank Bukopin	49
Tabel 4.3 Apa pelanggan Bank Bukopin menggunakan jasa perbankan lain ...	49
Tabel 4.4 Masalah yang dikeluhkan oleh Nasabah	50
Tabel 4.5 Berapa banyak jumlah uang yang ditabung oleh nasabah	50
Tabel 5.1 Uji validitas kualitas pelayanan pada Bank Bukopin cabang Esa Unggul	52
Tabel 5.2 Uji validitas Kepuasan Nasabah pada Bank Bukopin cabang Esa Unggul	54
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Bank Bukopin cabang Esa Unggul	55
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Cabang Esa Unggul	56

Tabel 5.5	Ruangan pelayanan yang bersih	56
Tabel 5.6	Penampilan karyawan yang rapi	57
Tabel 5.7	Ketersediaan peralatan perbankan yang modern	57
Tabel 5.8	Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	58
Tabel 5.9	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	58
Tabel 5.10	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh teller Bank Bukopin	59
Tabel 5.11	Bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan	59
Tabel 5.12	Menyimpan dokumen tanpa kesalahan	60
Tabel 5.13	Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali	60
Tabel 5.14	Satpam selalu bersedia membantu nasabah	61
Tabel 5.15	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa	62
Tabel 5.16	Layanan yang cepat bagi nasabah	62
Tabel 5.17	Kesiapan untuk merespons permintaan nasabah	63
Tabel 5.18	Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah	64
Tabel 5.19	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para nasabah	64
Tabel 5.20	Membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi	65
Tabel 5.21	Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	65
Tabel 5.22	Dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah	66
Tabel 5.23	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah	67

Tabel 5.24	Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah	67
Tabel 5.25	Kenyamanan jam operasional di Bank Bukopin	68
Tabel 5.26	Karyawan yang memperlakukan nasabah secara penuh perhatian ...	68
Tabel 5.27	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terhadap Bank Bukopin	69
Tabel 5.28	Ruangan pelayanan yang bersih	70
Tabel 5.29	Penampilan karyawan yang rapi	71
Tabel 5.30	Ketersediaan peralatan perbankan yang modern	71
Tabel 5.31	Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	72
Tabel 5.32	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	72
Tabel 5.33	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh teller Bank Bukopin	73
Tabel 5.34	Bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan	73
Tabel 5.35	Menyimpan dokumen tanpa kesalahan	74
Tabel 5.36	Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali	74
Tabel 5.37	Satpam selalu bersedia membantu nasabah	75
Tabel 5.38	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa	76
Tabel 5.39	Layanan yang cepat bagi nasabah	76
Tabel 5.40	Kesiapan untuk merespons permintaan nasabah	77
Tabel 5.41	Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah	77
Tabel 5.42	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para nasabah	78
Tabel 5.43	Membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi	78
Tabel 5.44	Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan	79

Tabel 5.45	Dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah	80
Tabel 5.46	Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah	80
Tabel 5.47	Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah	81
Tabel 5.48	Kenyamanan jam operasional di Bank Bukopin	81
Tabel 5.49	Karyawan yang memperlakukan nasabah secara penuh perhatian ...	82
Tabel 5.50	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah terhadap Bank Bukopin	83
Tabel 5.51	Ringkasan hasil perhitungan uji keberartian koefisien regresi berganda.....	84