

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Halaman
1.1	Top Brand Bank Tahun 2017.....	4
1.2	Pra Survei Kualitas Pelayanan	6
1.3	Pra Survei Citra Merek	6
1.4	Pra Survei Kepuasan Nasabah	7
2.1	Penelitian Terdahulu	23
3.1	Definisi Operasional Variabel	37
3.2	Skor Skala Likert	41
3.3	Nilai Alpha Cronbach	42
4.1	Hasil Uji Validitas	52
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	55
4.3	Indeks Kualitas Pelayanan	56
4.4	Indeks Citra Merek	58
4.5	Indeks Kepuasan Nasabah.....	59
4.6	Indeks Loyalitas Nasabah	61
4.7	Nilai Koefisiensi Regresi dan Uji t	62
4.8	Nilai Koefisiensi Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.9	Hasil Uji Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	65
4.10	Hasil Uji Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah setelah <i>trimming</i>	65
4.11	Nilai Koefisiensi Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	66
4.12	Hasil Perhitungan	70