

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	“ <i>INDONESIAN BANK LOYALTY INDEX</i> ” (IBLI).....	1
Tabel 2.1	Jenis kesetiaan pelanggan	34
Tabel 2.2	Operasional variabel layanan <i>customer service</i>	38
Tabel 2.3	Operasional variabel loyalitas nasabah	42
Tabel 3.1	Golongan nasabah aktif di BCA PIK bulan Juni 2016	50
Tabel 3.2	Hasil uji reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	57
Tabel 3.3	Hasil uji validitas	59
Tabel 4.1	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	66
Tabel 4.2	Identitas responden berdasarkan usia	67
Tabel 4.3	Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan	67
Tabel 4.4	Identitas responden berdasarkan pekerjaan	68
Tabel 4.5	Identitas responden berdasarkan jangka waktu menjadi nasabah	69
Tabel 4.6	Jawaban responden mengenai <i>reliability</i>	71
Tabel 4.7	Jawaban responden mengenai <i>assurance</i>	72
Tabel 4.8	Jawaban responden mengenai <i>tangibles</i>	74
Tabel 4.9	Jawaban responden mengenai <i>empathy</i>	75
Tabel 4.10	Jawaban responden mengenai <i>responsiviness</i>	77
Tabel 4.11	Jawaban responden mengenai <i>repeat purchase</i>	78
Tabel 4.12	Jawaban responden mengenai <i>retention</i>	79
Tabel 4.13	Jawaban responden mengenai <i>referalls</i>	80
Tabel 4.14	Hasil uji reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	81

Tabel 4.15 Hasil uji korelasi <i>Product moment</i>	83
Tabel 4.16 Kesimpulan uji korelasi <i>Product moment</i>	84
Tabel 4.17 Hasil uji regresi sederhana – <i>Variabel entered</i>	85
Tabel 4.18 Hasil uji regresi sederhana – model <i>Summary</i>	86
Tabel 4.19 Hasil uji regresi sederhana – ANOVA	86
Tabel 4.20 Hasil uji regresi sederhana – <i>Coefficients</i>	87



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	44
-----------	--------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	<i>Proportionate stratified random sampling</i>	52
Gambar 4.1	Logo PT. Bank Central Asia, Tbk	62
Gambar 4.2	Struktur organisasi PT. Bank Central Asia, Tbk.....	65