

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Struktur Organisasi BCA KCP Yos Sudarso.....	18
Gambar III.1 Digram Alir Penelitian	22
Gambar III.2 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Nasabah BCA KCP Yos Sudarso 3
Tabel I.2	Jumlah Keluhan Nasabah BCA KCP Yos Sudarso 4
Tabel III.1	Skala Penelitian 25
Tabel III.2	Operasional Variabel 32
Tabel IV.1	Persentase Jenis Kelamin Responden 33
Tabel IV.2	Persentase Usia Responden 33
Tabel IV.3	Persentase Pekerjaan Responden 34
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Pelayanan Aktual 35
Tabel IV.5	Uji Validitas Harapan Pelanggan 36
Tabel IV.6	Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan 37
Tabel IV.7	Nilai Servqual (Gap) Per Kriteria Antara Pelayanan Aktual dan Harapan Pelanggan 38
Tabel IV.8	Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi Antara Pelayanan Aktual dan Harapan Pelanggan 40
Tabel IV.9	Nilai Kesenjangan Persepsi dan Harapan Keseluruhan 42
Tabel IV.10	Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan 43
Tabel IV.11	Nilai GAP Per Kriteria Terbesar 43
Tabel IV.12	Letak Kuadran Atribut Kualitas Pelayanan Jasa BCA KCP Yos Sudarso 45