

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Skala likert	42
2 Operasional variabel penelitian.....	43
3 Uji statistik durbin-watson	51
4 Deskriptif hasil penyebaran kuisioner.....	62
5 Profil umum responden berdasarkan jenis kelamin	62
6 Profil responden berdasarkan tingkatan usia	63
7 Profil responden berdasarkan status pekerjaan	64
8 Profil respnden berdasarkan jenis pekerjaan.....	65
9 Profil berdasarkan pendidikan terakhir	66
10 Profil responden berdasarkan lama menjadi nasabah	67
11 Distribusi frekuensi karakteristik sistem bank	68
12 Distribusi frekuensi produk.....	69
13 Distribusi frekuensi pelayanan.....	71
14 Distribusi frekuensi kepercayaan	72
15 Distribusi frekuensi kepuasan	73
16 Distribusi frekuensi loyalitas.....	75
17 Pengujian validitas item pernyataan karakteristik sistem bank	76
18 Pengujian validitas item pernyataan produk	77
19 Pengujian validitas item pernyataan pelayanan	78
20 Pengujian validitas item pernyataan kepercayaan.....	79
21 Pengujian validitas item pernyataan kepuasan.....	79
22 Pengujian validitas item pernyataan loyalitas	80
23 Hasil pengujian reliabilitas.....	81
24 Hasil pengujian normalitas dengan variabel terikat kepuasan	82
25 Hasil pengujian normalitas dengan variabel terikat loyalitas	83
26 Hasil pengujian multikolinearitas dengan variabel terikat kepuasan	84

27 Hasil pengujian multikolinearitas dengan variabel terikat loyalitas	84
28 Hasil pengujian autokorelasi dengan variabel terikat kepuasan	85
29 Tabel keputusan pengujian autokorelasi	86
30 Hasil pengujian autokorelasi dengan variabel terikat loyalitas.....	86
31 Tabel keputusan pengujian autokorelasi	87
32 Hasil pengujian pengaruh karakteristik sistem bank terhadap kepuasan	88
33 Hasil pengujian pengaruh karakteristik sistem bank terhadap loyalitas	89
34 Hasil pengujian pengaruh produk terhadap kepuasan.....	90
35 Hasil pengujian pengaruh produk terhadap loyalitas	91
36 Hasil pengujian pengaruh pelayanan terhadap kepuasan	92
37 Hasil pengujian pengaruh pelayanan terhadap loyalitas	93
38 Hasil pengujian karakteristik sistem bank terhadap kepercayaan (variabel intervening)	94
39 Hasil pengujian produk terhadap kepercayaan (variabel intervening).....	94
40 Hasil pengujian pelayanan terhadap kepercayaan (variabel intervening)..	94
41 Hasil pengujian pengaruh variabel bebas, variabel intervening terhadap Kepuasan	95
42 Hasil pengujian pengaruh variabel bebas, variabel intervening terhadap Loyalitas	96
43 Hasil pengujian F-statistik variabel terikat kepuasan.....	98
44 Hasil pengujian F-statistik variabel terikat loyalitas	99
45 Hasil pengujian signifikansi t terhadap variabel kepuasan	100
46 Hasil pengujian signifikansi t terhadap variabel loyalitas.....	101
47 Ringkasan hasil interpretasi	106
48 Ringkasan pengaruh karakteristik sistem bank, produk dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah melalui kepercayaan	107
49 Ringkasan pengaruh karakteristik sistem bank, produk dan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah	107