

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Penyaluran Dana Kredit Pegawai oleh BPR Eka Buni Artha cabang Bandar Lampung selama Tahun 2013	7
2. Perbedaan Penelitian Dahulu dengan Penelitian Sekarang.....	27
3. Operasional Variabel Penelitian.....	30
4. Validitas Indikator Penelitian Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Eka Bumi Artha di Bandar Lampung	41
5. Hasil Reliabilitas Indikator Penelitian Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Eka Bumi Artha di Bandar Lampung	42
6. Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dan Pekerjaan Nasabah.....	43
7. Tabulasi Silang antara Pekerjaan Nasabah dan Usia Nasabah	44
8. Tabulasi Silang antara Pendidikan dan Pekerjaan Nasabah.....	45
9. Tabulasi Silang antara Pendidikan dan Penghasilan Nasabah	46
10. Tanggapan Nasabah terhadap Bank Eka Memberikan Penjelasan yang Logis Penyebab Masalah Pada Keluhan yang Saya Sampaikan.....	47
11. Tanggapan Nasabah terhadap Karyawan Bank Eka berupaya dengan optimal dalam menyelesaikan keluhan yang Disampaikan	48
12. Tanggapan Nasabah terhadap Pernyataan Karyawan Bank Eka bersikap sopan terhadap Nasabah.....	49
13. Tanggapan Nasabah terhadap Pernyataan Karyawan Bank Eka Memberikan Kesempatan untuk Menceritakan Keluhan Nasabah.....	50
14. Tanggapan Nasabah terhadap Pernyataan Bank Eka memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan	51

15. Tanggapan Nasabah terhadap Pernyataan Proses penanganan keluhan Nasabah BPR Eka Bumi Artha berjalan mudah	52
16. Tanggapan Nasabah terhadap Pernyataan Bank Eka berusaha Memberikan apa yang Dibutuhkan dalam Proses Penanganan Keluhan Nasabah.....	53
17. Tanggapan Nasabah terhadap Pernyataan Hasil penanganan keluhan oleh BPR Eka Bumi Artha sesuai dengan harapan Nasabah	54
18. Hasil Uji F.....	58
19. Hasil Uji Parsial Kepuasan Nasabah BPR Eka Bumi Artha sesuai di Bandar Lampung.....	60