

## DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Kerangka Pemikiran .....	6
1.6 Hipotesis .....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	8
2.2 Kepuasan Nasabah .....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.3.1 Tangibles (Tampilan Fisik) .....	16
2.3.2 Reliability (Reliabilitas) .....	17
2.3.3 Responsiveness (Daya Tanggap) .....	17
2.3.4 Assurance (Jaminan) .....	18
2.3.5 Emphaty (Empati) .....	18

2.4	Prosedur Kredit .....	19
2.4.1	Indikator Prosedur Kredit .....	20
2.5	Suku Bunga Kredit .....	21
2.5.1	Pengertian Bunga Kredit .....	21
2.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Suku Bunga .....	22
2.5.3	Perhitungan Bunga Kredit .....	25
2.6	Pengaruh Antar Variabel Yang Diteliti pada Penelitian Ini....	26
2.6.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
2.6.2	Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah.....	28
2.6.3	Pengaruh Suku bunga Terhadap Kepuasan Nasabah..	28
2.7	Kajian Penelitian Terdahulu .....	28
 <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Objek dan Jenis Penelitian .....	32
3.2	Populasi dan Sampel .....	33
3.2.1	Populasi .....	33
3.2.2	Metode Sampling .....	33
3.3	Teknik Pengambilan Data .....	34
3.4	Data dan Variabel .....	33
3.4.1	Data .....	35
3.4.2	Variabel .....	35
3.4.2.1	Indikator Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ).....	36

3.4.2.2 Indikator Variabel Prosedur Kredit ( $X_2$ ) .....	37
3.4.2.3 Indikator Variabel Suku Bunga Kredit ( $X_3$ )....	38
3.4.2.4 Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	39
3.5 Metode Analisis .....	41
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian ....	41
3.5.1.1 Uji Validitas .....	41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.5.2 Analisis Kualitatif .....	49
3.5.3 Analisis Kuantitatif .....	50
3.5.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
3.5.3.2 Pengujian Hipotesis .....	51

#### BAB IV HASIL PERHITUNGAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1 Sejarah Berdirinya BPD Lampung atau PT Bank Lampung .....	54
4.1.2 Visi dan Misi Bank Lampung .....	55
4.2 Gambaran Umum Responden .....	55
4.3 Hasil Penelitian .....	60
4.3.1 Analisis Kualitatif .....	60
4.3.2 Analisis Kuantitatif .....	72
4.3.2.1 Pengujian dan Pembentukan Model Regresi Linier Bergada.....	73
4.3.2.2 Analisis Determinasi secara Bersama-sama.....	76

4.4 Pembahasan .....	77
4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda .....	77

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran .....	85

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**