

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kotamadya Bandar Lampung – Tahun 2013 .....	4
1.2 Data Kredit Pegawai Bank Lampung Kantor Cabang Utama Tahun 2013 .....	4
2.1 Penelitian Lyon dan Powers (2004) .....	29
2.2 Penelitian Helgesen dan Nettet (2007) .....	30
2.3 Penelitian Elisabeth R. Simamora (2007) .....	31
3.1 Indikator Pengukuran Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	35
3.2 Indikator Pengukuran Variabel Prosedur Kredit ( $X_2$ ).....	36
3.3 Indikator Pengukuran Variabel Suku Bunga Kredit ( $X_3$ ).....	37
3.4 Indikator Pengukuran Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	38
3.5 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	42
3.6 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Prosedur Kredit ( $X_2$ ) .....	43
3.7 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Suku Bunga Kredit ( $X_3$ ) .....	43
3.8 Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	44

3.9 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	46
3.10 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Prosedur Kredit ( $X_2$ ) .....	47
3.11 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Suku Bunga Kredit ( $X_3$ ) .....	47
3.12 Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	48
4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	59
4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	59
4.7 Tanggapan Responden tentang Indikator Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	61
4.8 Tanggapan Responden tentang Indikator Prosedur Kredit ( $X_2$ )...	65
4.9 Tanggapan Responden tentang Indikator Suku Bunga Kredit ( $X_3$ ) .....	67
4.10 Tanggapan Responden tentang Indikator Kepuasan Nasabah (Y)	70