

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Trend perkembangan bisnis kartu kredit di Indonesia berdasarkan jumlah kartu dan nilai transaksinya .	1
2.	Pangsa pasar 10 besar kartu kredit di Indonesia berdasarkan jumlah pemegang kartu, persentase dan peringkat	2
3.	Persentase jumlah nasabah yang melakukan penutupan kartu kredit Mandiri	3
4.	Perbandingan penelitian terdahulu	24
5.	Variabel, dimensi, indikator dan skala ukur kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	29
6.	Alasan nasabah dalam memilih suatu kartu kredit	31
7.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	43
8.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan status perkawinan	44
9.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan usia	44
10.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan latar belakang pendidikan	45
11.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan pekerjaan	46
12.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan jumlah penghasilan per bulan	46
13.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan jumlah kartu kredit lain yang dimiliki	47
14.	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan jumlah transaksi yang dilakukan per bulan	48

15. Perbedaan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah kartu kredit Mandiri dibandingkan dengan kartu kredit Citibank dan BCA	52
16. Rekapitulasi koefisien regresi dan nilai signifikansi dari regresi linier berganda kartu kredit Mandiri, Citibank, BCA dan gabungan 3 kartu kredit	55
17. Urutan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah kartu kredit Mandiri, Citibank, BCA dan gabungan 3 kartu kredit	61
18. Alasan nasabah dalam memilih kartu kredit Mandiri, Citibank dan BCA	63