

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

PENGESAHAN	i
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI (UNTA)	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Waktu Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Bank	12
2.1.1.1 Definisi Bank	12
2.1.1.2 Fungsi Bank	13
2.1.1.3 Tujuan Bank	16
2.1.2 Kualitas Layanan	16
2.1.2.1 Definisi Kualitas Layanan	16
2.1.2.2 Klasifikasi Pelayanan	18
2.1.2.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.4 Layanan Elektronik (<i>Electronic Service</i>)	20
2.1.2.5 Indikator Kualitas Layanan	21
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	22
2.1.3.1 Definisi <i>Mobile Banking</i>	22
2.1.3.2 Manfaat Penerapan <i>Mobile Banking</i>	23
2.1.4 Kepuasan Nasabah	24
2.1.4.1 Definisi Kepuasan Nasabah	24

2.1.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.4.3	Model Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.4.4	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	29
2.1.4.5	Indikator Kepuasan Nasabah	31
2.1.5	Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah	33
2.1.6	Tinjauan Kajian Terdahulu.....	33
2.2	Kerangka Pemikiran	40
2.3	Hipotesis	42
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	43
3.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan	43
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	45
3.1.3	Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya	47
3.1.4	BNI <i>Mobile Banking</i>	48
3.2	Metode Penelitian	51
3.2.1	Jenis Penelitian.....	52
3.2.2	Operasional Variabel	53
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	57
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data	58
3.2.3.2	Populasi Sasaran	59
3.2.3.3	Penentuan Sampel.....	60
3.2.4	Model Penelitian	62
3.2.5	Teknik Analisis Data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	73
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	73
4.1.1.1	Analisis Deskriptif	73
4.1.2	Analisis Data Penelitian	80
4.1.2.1	Uji Instrumen Penelitian	80
4.1.2.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	83
4.2	Pembahasan.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN		
BIODATA PENULIS		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Waktu Penelitian	11
Tabel 2.1 Tinjauan Kajian Terdahulu	33
Table 3.1 Operasional Variabel.....	54
Table 3.2 Skala <i>Likert</i>	59
Tabel 3.3 Kategori Skala Analisis Deskriptif	66
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	70
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Layanan BNI <i>Mobile Banking</i>	77
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel X.....	78
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Y	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	83
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Korelasi	84
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.13 Hasil Uji T	86

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Jumlah Nasabah aktivasi BNI <i>Mobile Banking</i>	6
Gambar 3.1	Struktur Organisasi	47
Gambar 3.2	Tampilan Fitur Layanan BNI <i>Mobile Banking</i>	48
Gambar 3.3	Model Penelitian	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	97
Lampran 2 Rekap Jawaban Karakteristik Responden.....	102
Lampiran 3 Rekap Jawaban Pernyataan Responden.....	104
Lampiran 4 Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	110
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	111
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	113
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi dan Uji T.....	115
Lampiran 8 Dokumentasi Pengumpulan Data (Penyebaran Kuesioner)	117