

DAFTAR ISI

No	Keterangan	Halaman
	COVER	
	PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
	ABSTRACT	ii
	ABSTRAK	iii
	KATA PENGANTAR.....	iv
	LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
	DAFTAR ISI.....	viii
	DAFTAR TABEL	x
	DAFTAR GAMBAR.....	xi
	BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi Masalah	6
1.3	Tujuan Penelitian.....	6
1.4	Kegunaan Penelitian.....	7
1.5	Lokasi dan tempat penelitian.....	8
1.5.1	Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2	Waktu penelitian	9
	BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1	Tinjauan Pustaka	10
2.1.1	Bank.....	10
2.1.2	Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i>	16
2.1.2.2	<i>Mobile Banking</i>	18
2.1.2.3	Teori Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	21
2.1.3	Loyalitas Nasabah.....	23
2.1.4	Penelitian Terdahulu	26
2.2	Kerangka Pemikiran	30
2.3	Hipotesis.....	33
	BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	34
3.1	Objek Penelitian	34
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	34

3.1.2 Produk-Produk Bank Negara Indonesia	36
3.1.3 Visi Misi Perusahaan	42
3.1.5 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	44
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.4 Model Penelitian.....	51
3.2.5 Teknis Analisis Data	52
3.2.5.1 Uji Instrumen.....	52
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Distribusi Data Responden	58
4.1.2.2 Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi	64
4.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Ciawi	65
BAB V.....	72
SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77
BIODATA PENULIS.....	85

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Penelitian	9
Tabel 2.1	Peneliti Tinjauan Terdahulu	26
Tabel 3.1	Operasional Variabel 1.....	44
Tabel 3.2	Skala Likert	48
Tabel 4. 1	Hasil analisis jawaban responden	62
Tabel 4. 2	Hasil Responden Terhadap variabel Loyalitas Nasabah	64
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4. 4	Uji Reliabilitas	67

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 3 2	Struktur Organisasi BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi.....	43
Gambar 3 3	Model Penelitian	51