

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Sejarah Perusahaan	3
1.1.3 Logo Perusahaan.....	4
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	5
1.1.6 Produk Atau Layanan	6
1.2 Latar Belakang Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Masalah	13
1.6 Batasan Masalah	13
1.7 Sistematika Penulisan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Bank	15
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	16
2.1.4 Pelayanan	17
2.1.5 Nasabah.....	17

2.1.6	Jenis – Jenis Nasabah.....	18
2.1.7	<i>Service Quality</i>	18
2.1.8	<i>E-Service Quality</i>	19
2.1.9	Dimensi Pembentuk <i>E-service Quality</i>	19
2.1.10	<i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.11	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> ...	22
2.1.12	Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.13	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.14	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
2.1.15	<i>Customer satisfaction Index (CSI)</i>	27
2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
2.3	Jurnal Nasional.....	35
2.4	Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		42
3.1	Pendekatan Penelitian.....	42
3.1.1	Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.....	42
3.2	Jenis Penelitian.....	42
3.3	Operasional Variabel.....	43
3.4	Skala Pengukuran.....	47
3.5	Tahapan Penelitian.....	48
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	48
3.7	Uji Keabsahan Data Yang Diperoleh.....	51
3.7.1	Uji Validitas.....	51
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.8	Teknik Analisis.....	53
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	53
3.8.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	55
3.8.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Karakteristik Responden.....	62
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62

4.1.2	Berdasarkan Usia	63
4.1.3	Berdasarkan Pendidikan	63
4.1.4	Pekerjaan.....	64
4.1.5	Pendapatan	65
4.2	Hasil Penelitian	65
4.2.1	Pembahasan Validitas dan Reabilitas	65
4.3	Analisis Deskriptif	68
4.3.1	Tanggapan responden mengenai Kenyataan dan Harapan pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau	68
4.4	Customer Satisfaction Index (CSI).....	85
4.5	Importance Performance Analysis.....	87
4.5.1	Hasil perhitungan Importance Performance Analysis	87
4.5.2	Pembahasan hasil penelitian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	95
5.2.2	Bagi Peneliti selanjutnya	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		102