

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Profil Perusahaan <i>Bank Central Asia</i> ( <i>BCA</i> ) .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan <i>Bank Central Asia</i> ( <i>BCA</i> ).....	3
1.1.3 Produk dan Layanan.....	3
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	14
1.5 Tujuan Penelitian .....	14
1.6 Manfaat Penelitian .....	17
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	15
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	17
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian .....	17
2.1.1 Mobile Banking.....	17
2.1.2 <i>E-SERVQUAL</i> .....	18

2.1.3 Pengertian Layanan.....	19
2.1.4 Strategi Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen .....	19
2.1.5 Loyalitas.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
2.5 Ruang lingkup Penelitian .....	40
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian .....	40
2.5.2 Waktu dan Periode Penelitian .....	40
2.5.3 Lokasi dan Objek Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1. Karakteristik Penelitian.....	41
3.2 Variabel Penelitian.....	41
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian .....	41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	42
3.2.3 Instrumen Penelitian.....	45
3.2.4 Skala Pengukuran.....	46
3.3.1 Populasi Penelitian .....	47
3.3.2 Sampel .....	47
3.3.3 Teknik Sampling .....	48
3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	48
3.4.1 Data Primer .....	48
3.4.2 Data Sekunder .....	49
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	50
3.6 Analisis Deskriptif .....	54
3.7 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	57
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57

3.9 Pengujian Hipotesis.....	58
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
3.9.2 Uji Parsial T (test) .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisli Bandung.....	63
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah BCA .....	64
4.2 Analisis Deskriptif .....	64
4.2.1 Tanggapan responden mengenai <i>E-Servqual (X1)</i> .....	64
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan .....	80
( <i>Customer Satisfaction</i> ) X 2.....	80
4.2.3. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pengguna <i>Mobile Banking</i> .( Y ).....	84
4.3 Hasil Penelitian .....	88
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	88
4.5. Pengaruh E-Servqual, Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas.....	91
4.5.1 Regresi Linear Berganda.....	91
4.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	92
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
5.2.1 Aspek Teoritis .....	98
5.2.2 Aspek Praktis.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>104</b>

<b>LAMPIRAN 2</b> .....	109
Hasil Uji T.....	118
Hasil Uji F.....	125
Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ) .....	119