

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT. Bank SUMUT	1
1.1.2 Profil PT. Bank SUMUT KCP Marendal	4
1.1.3 Logo dan Makna Logo PT. Bank SUMUT KCP Marendal	5
1.1.4 Visi dan Misi PT. Bank SUMUT KCP Marendal	6
1.1.5 Nilai-nilai Budaya PT. Bank SUMUT KCP Marendal.....	7
1.1.6 Peran PT. Bank SUMUT KCP Marendal	7
1.1.7 Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal	8
1.1.8 Tata Kelola Tanggung Jawab Sosial PT. Bank SUMUT KCP Marendal.....	8
1.1.9 Produk dan Jasa PT. Bank SUMUT KCP Marendal	9
1.1.10 Lokasi PT. Bank SUMUT KCP Marendal.....	12
1.2 Latar Belakang.....	13
1.3 Rumusan Masalah.....	23
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.5 Kegunaan Penelitian	23
1.6 Batasan Penelitian.....	24
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Landasan Teori	26
2.1.1 Pemasaran.....	26

2.1.2	Manajemen Pemasaran	26
2.1.3	Kepuasan Nasabah.....	27
2.1.4	Layanan	29
2.1.5	<i>E-service Quality</i>	29
2.1.6	<i>Mobile Banking</i>	30
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		38
3.1	Pendekatan Penelitian	38
3.2	Objek Penelitian	39
3.3	Jenis Penelitian	40
3.4	Variabel Operasional	40
3.5	Tahapan Penelitian.....	44
3.6	Populasi dan Sampel	46
3.6.1	Populasi	46
3.6.2	Sampel.....	47
3.7	Teknik <i>Sampling</i>	48
3.7.1	Skala Pengukuran	48
3.8	Instrumen dan Pengumpulan Data.....	49
3.8.1	Sumber Data	50
3.9	Uji Keabsahan Data yang Diperoleh	50
3.9.1	Uji Validitas	50
3.9.2	Uji Reliabilitas	51
3.10	Teknik Analisis Data.....	52
3.10.1	Analisis Data Deskriptif.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Pengumpulan Data	55
4.2	Karakteristik Responden	55
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2	Berdasarkan Jenis Usia	56
4.2.3	Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
4.2.4	Berdasarkan Pekerjaan	58
4.2.5	Berdasarkan Lamanya Sudah Menggunakan Layanan SUMUT <i>Mobile</i>	59

4.2.6 Berdasarkan Frekuensi/Lama Seringnya Penggunaan Layanan SUMUT <i>Mobile</i>	60
4.2.7 Berdasarkan Pendapatan per Bulan	61
4.2.8 Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	62
4.3 Hasil Penelitian.....	63
4.3.1 Analisis Tabulasi Sederhana	63
4.3.2 Rekapitulasi Tanggapan Reponden Terhadap Sub Variabel.....	80
4.3.3 Hasil Uji Validitas	82
4.3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran Teoritis.....	84
5.2.2 Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA	86
DAFTAR LAMPIRAN	88