

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil Perusahaan Bank Negara Indonesia (BNI)	1
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Perumusan Masalah	13
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	13
1.5. Tujuan Penelitian	14
1.6. Manfaat Penelitian	14
1.6.1. Aspek Teoritis.....	14
1.6.2. Aspek Praktis	14
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.7.1. Lokasi dan Objek Penelitian.....	14
1.7.2. Waktu dan Periode Penelitian.....	14
1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	17
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1. Pemasaran	17
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	17

2.1.3. Kualitas Layanan	19
2.1.4. Kualitas Layanan Elektronik.....	19
2.1.5. Mobile Banking	20
2.1.6. Kepuasan Pelanggan	20
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
2.4. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Karakteristik Penelitian.....	29
3.2. Alat Pengumpulan Data	30
3.2.1. Variabel Penelitian.....	30
3.2.2. Variabel Independen	30
3.2.3. Variabel Dependen.....	30
3.2.4. Variabel Operasional	30
3.2.5. Skala Pengukuran.....	34
3.3. Tahapan Penelitian.....	35
3.4. Populasi dan Sampel	36
3.4.1. Populasi.....	36
3.4.2. Sampel.....	36
3.4.2.1. Teknik Sampling.....	37
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data	39
3.5.1. Data Primer	39
3.5.2. Data Sekunder.....	39
3.6. Validitas dan Realibilitas	39
3.6.1. Uji Validitas	39
3.6.2. Uji Reliabilitas	41
3.7. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.1. Analisis Deskriptif	42
3.7.2. Method of Successive Interval (MSI).....	43
3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.8. Pengujian Hipotesis	45

3.8.1. Uji T	45
3.8.2. Uji F	46
3.8.3. Koefisien Determinasi	47
3.9. Importance Performance Analysis (IPA).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Karakteristik Responden.....	49
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas	50
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan	52
4.2.1. Regresi Linear Berganda Berdasarkan Harapan	53
4.2.2. Regresi Linear Berganda Berdasarkan Persepsi	59
4.2.3. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Berdasarkan Harapan	65
4.2.4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Berdasarkan Persepsi.....	71
4.2.5. Pengujian Hipotesis Secara Simultan Berdasarkan Harapan.....	76
4.2.6. Pengujian Hipotesis Secara Simultan Berdasarkan Persepsi	77
4.2.7. Koefisien Determinasi Berdasarkan Harapan.....	78
4.2.8. Koefisien Determinasi Berdasarkan Persepsi	79
4.2.9. Harapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking BNI	80
4.2.10. Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking BNI	104
4.2.11. Importance Performance Analysis (IPA).....	129
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	133
4.3.1. Pembahasan Hasil Penelitian Untuk Mengetahui Harapan dan Persepsi Terhadap <i>Mobile Banking</i> BNI.....	133
4.3.2. Pembahasan Hasil Penelitian Indikator Untuk Membenahi Aplikasi Mobile Banking BNI.....	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	137
5.1. Kesimpulan	137
5.1.1. Untuk Mengetahui Harapan dan Persepsi Terhadap <i>Mobile Banking BNI</i>	137
5.1.2. Indikator Untuk Membenahi Aplikasi <i>Mobile Banking BNI</i>	137
5.2. Saran	138

5.2.1. Saran Praktis	138
5.2.2. Saran Akademis	138
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN	143