

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.....	3
1.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur	4
1.1.4 Logo Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur	5
1.1.5 Produk dan Layanan Perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jatim.....	6
1.1.6 Struktur Organisasi	9
1.1.7 Profil Bank Jatim <i>Mobile Banking</i>	9
1.2 Latar Belakang	10
1.3 Perumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran	19
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	20

2.1.4	<i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan).....	23
2.1.5	<i>E-Service Quality</i>	25
2.1.6	Dimensi <i>E-Service Quality</i>	26
2.2	Kerangka Penelitian.....	28
2.3	Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Pendekatan Penelitian.....	39
3.2	Jenis Penelitian	39
3.3	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	40
3.3.1	Variabel Operasi	40
3.3.2	Skala Pengukuran	43
3.4	Tahapan Penelitian.....	44
3.5	Populasi dan Sampel.....	46
3.5.1	Populasi	46
3.5.2	Sampel	46
3.5.3	Teknik <i>Sampling</i>	47
3.6	Pengumpulan Data.....	49
3.7	Uji Keabsahan Data Yang Diperoleh.....	50
3.7.1	Uji Validitas.....	50
3.7.2	Uji Reliabilitas	51
3.8	Teknik Analisis Data	51
3.8.1	Statistik Deskriptif	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Karakteristik Responden.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2	Karakteristik Responen Berdasarkan Usia	55
4.1.3	Karakteristik Responen Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.1.4	Karakteristik Responen Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.5	Karakteristik Responen Berdasarkan Penghasilan Perbulan	57
4.1.6	Karakteristik Responen Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa.....	58

4.1.7	Karakteristik Responen Berdasarkan Domisili/Tempat Tinggal	59
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.2.1	Uji Validitas	59
4.2.2	Uji Reliabilitas	61
4.3	Analisis Deskriptif	61
4.3.1	Analisis Terhadap Setiap Dimensi <i>E-Service Quality</i> Pada PT. BPD Jatim	62
4.3.2	Hasil Analisis Terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i> Pada PT. BPD Jatim	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN	xv