

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
BAB I PENDAHULUAN	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 Bank Central Asia (<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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	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
BAB III METODE PENELITIAN	41
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
5.2.1 Aspek Teoritis	98
5.2.2 Aspek Praktis.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN 1.....	104

LAMPIRAN 2	109
Hasil Uji T.....	118
Hasil Uji F.....	125
Kepuasan Nasabah (X_2)	119