

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Sejarah Perusahaan .....	3
1.1.3    Logo Perusahaan.....	4
1.1.4    Visi dan Misi Perusahaan .....	4
1.1.5    Struktur Organisasi Perusahaan .....	5
1.1.6    Produk Atau Layanan .....	6
1.2    Latar Belakang Masalah .....	6
1.3    Rumusan Masalah.....	12
1.4    Tujuan Penelitian .....	12
1.5    Manfaat Masalah .....	13
1.6    Batasan Masalah .....	13
1.7    Sistematika Penulisan Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1    Landasan Teori .....	15
2.1.1    Pemasaran .....	15
2.1.2    Bank .....	15
2.1.3 <i>Mobile Banking</i> .....	16
2.1.4    Pelayanan .....	17
2.1.5    Nasabah.....	17

2.1.6	Jenis – Jenis Nasabah.....	18
2.1.7	<i>Service Quality</i> .....	18
2.1.8	<i>E-Service Quality</i> .....	19
2.1.9	Dimensi Pembentuk <i>E-service Quality</i> .....	19
2.1.10	<i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.1.11	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> ...	22
2.1.12	Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.13	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.14	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	25
2.1.15	<i>Customer satisfaction Index ( CSI )</i> .....	27
2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
2.3	Jurnal Nasional.....	35
2.4	Kerangka Pemikiran.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>42</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	42
3.1.1	Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.....	42
3.2	Jenis Penelitian.....	42
3.3	Operasional Variabel.....	43
3.4	Skala Pengukuran.....	47
3.5	Tahapan Penelitian.....	48
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	48
3.7	Uji Keabsahan Data Yang Diperoleh.....	51
3.7.1	Uji Validitas.....	51
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.8	Teknik Analisis.....	53
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	53
3.8.2	<i>Customer Satisfaction Index ( CSI )</i> .....	55
3.8.3	<i>Importance Performance Analysis ( IPA )</i> .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>62</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	62
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62

4.1.2	Berdasarkan Usia .....	63
4.1.3	Berdasarkan Pendidikan .....	63
4.1.4	Pekerjaan.....	64
4.1.5	Pendapatan .....	65
4.2	Hasil Penelitian .....	65
4.2.1	Pembahasan Validitas dan Reabilitas .....	65
4.3	Analisis Deskriptif .....	68
4.3.1	Tanggapan responden mengenai Kenyataan dan Harapan pada pengguna Bank Kalbar Cabang Sanggau .....	68
4.4	Customer Satisfaction Index (CSI).....	85
4.5	Importance Performance Analysis.....	87
4.5.1	Hasil perhitungan Importance Performance Analysis .....	87
4.5.2	Pembahasan hasil penelitian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>94</b>
5.1	Kesimpulan .....	94
5.2	Saran .....	95
5.2.1	Bagi Perusahaan.....	95
5.2.2	Bagi Peneliti selanjutnya .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>102</b>