

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar

Halaman Sampul Dalam

Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Abstrak.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penegasan Istilah.....	9
F. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	10
G. Sistematika Pembahasan.....	16

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang kualitas Pelayanan.....	17
B. Tinjauan Tentang <i>E-Banking</i>	25
C. Tinjauan Tentang Bauran Pemasaran.....	31
D. Tinjauan tentang <i>Kepuasan</i> Nasabah.....	35
E. Penelitian Terdahulu.....	39
F. Kerangka Konseptual.....	48
G. Penelitian Terdahulu.....	55

BAB III	: METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
	B. Populasi.....	51
	C. Sampling dan Sampel Penelitian.....	52
	D. Data dan Sumber Data.....	54
	E. Variabel dan skala pengukuran.....	57
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
	G. Teknik Analisis Data.....	70
BAB IV	HASIL TEMUAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
	B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	81
	C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	82
	D. Analisis Data.....	180
BAB V	PEMBAHASAN	
	A. Pengaruh.....	181
	B. Pengaruh.....	183
	C. Pengaruh.....	184
	D. Pengaruh.....	190
BAB VI	: PENUTUP	
	A. Kesimpulan	191
	B. Saran-Saran	193

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN