

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10

G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kualitas Layanan.....	17
1. Pengertian Kualitas Layanan	17
2. Klasifikasi Pelayanan	18
3. Kesenjangan Kualitas Layanan	18
4. Layanan Eelektronik (<i>Electric Service</i>).....	21
5. Indikator Kualitas Layanan	22
B. Kemudahan Penggunaan.....	23
1. Definisi Kemudahan Penggunaan	23
2. Indikator Kemudahan Penggunaan.....	23
C. Kepuasan Nasabah	24
1. Definisi Kepuasan Nasabah.....	24
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	24
3. Indikator Kepuasan Konsumen	25
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	26
5. Strategi Pemasaran untuk Memuaskan Nasabah	29
D. <i>Mobile Banking</i>	30
1. Definisi <i>Mobile Banking</i>	30
2. Cara Kerja <i>Mobile Banking</i>	31

3. Kemudahan dan Kelemahan <i>Mobile Banking</i>	32
4. Transaksi dalam Fasilitas <i>Mobile Banking</i>	32
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
F. Kerangka Konseptual	36
G. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	40
C. Sumber Data, Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	43
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	45
E. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	57
A. Gambaran Umum Sejarah Objek Penelitian	57
B. Deskripsi Data Penelitian.....	63
C. Analisis Uji Hipotesis	69
BAB V PEMBAHASAN	85
A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>	85
B. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>	86

C. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>	87
BAB VI PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP