

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.....	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
F. Penegasan Istilah.....	12
G. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi Pemasaran.....	16
B. Pengertian Layanan <i>M-Banking</i>	18
C. Pengertian Kualitas Produk.....	24
D. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
E. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	33
F. Penelitian Terdahulu.....	37
G. Kerangka Konseptual.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	51
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	53
D. Teknik Pengumpulan dan Sumber Data.....	55
E. Analisis Data.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	65
B. Deskripsi Responden.....	71
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	75
D. Uji Instrumen.....	77

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh layanan <i>m-banking</i> terhadap kepuasan nasabah.....	86
B. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.....	88
C. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.....	90
D. Pengaruh <i>m-banking</i> , kualitas produk, kualitas pelayanan.....	92

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN