

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN SCAN KTM	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIAN PENGUJI	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8
1.4.1. Bagi Penyusun.....	8
1.4.2. Bagi Pembaca.....	8
1.4.3. Bagi Perusahaan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pemasaran Jasa	10
2.2 Karakteristik Pemasaran Jasa	11
2.3 Kualitas.....	12
2.4 Kualitas Jasa	13
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa	16
2.5 E-Service Quality	18
2.5.1 Dimensi E-Service Quality.....	21
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.6.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	25
2.6.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	27
2.7 Customer Satisfaction Index	28
2.7.1 Tahapan CSI	28
2.8 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian.....	33

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	33
3.2.2. Waktu Penelitian	34
3.3 Sumber Data.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Populasi	37
3.5.2 Sampel.....	37
3.6 Teknik Sampling	38
3.7 Skala Pengukuran.....	39
3.7.1 Tingkat Kepentingan.....	40
3.7.2 Tingkat Kepuasan.....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Statistik Deskriptif	41
3.9 Customer Satisfaction	42
3.9.1 Tahapan-Tahapan CSI.....	42
3.10 Uji Instrumen	45
3.10.1. Uji Validitas	45
3.10.12. Uji Reliabilitas.....	46
3.11 Definisi Operasional Variabel.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 PT Bank Negara Indonesia.....	53
4.2 Aplikasi BNI Mobile Banking	54
4.3 Hasil Uji Instrumen	59
4.3.1. Hasil Uji Validitas	59
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	61
4.4 Identifikasi Responden.....	61
4.4.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.4.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	62
4.4.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
4.4.4. Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.4.5. Identifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	65
4.4.6. Identifikasi Responden Berdasarkan Pengguna BNI Mobile Banking yang Berdomisili pada Wilayah Tuban	66
4.4.7. Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi BNI Mobile Banking.....	67
4.4.8. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Tabungan.....	68
4.5 Customer Satisfaction Index	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84

5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTKA.....	84