

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Rumusan Masalah Tugas Akhir .....	4
1.3. Tujuan Tugas Akhir .....	4
1.4. Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.5. Metode Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Bank.....	7
2.2. Kualitas Pelayanan.....	8
2.3. E-Channel.....	10
2.4. Mobile Banking.....	12
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	16
3.2. Deskripsi Hasil .....	24
3.3. Pembahasan.....	26
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN .....	26
4.1. Kesimpulan .....	26
4.2. Saran.....	27

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi Perusahaana .....	21
Gambar 3.2 Logo PT Bank Jatim Tbk... ..	22
Gambar 3.3 Bagan Organisasi.....	23
Gambar 3.4 Mobile Banking.....	25
Gambar 3.9 Rating Mobile Banking .....	30
Gambar 3.10 Tanggapan Mobile Banking .....	31

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan Nasabah.....	21

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip Wawancara