

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORITIS	9
A. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
1. Kualitas Layanan	9
2. Elektronik Banking/ <i>Mobile Banking</i>	17
3. Kepuasan Nasabah	27
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Pemikiran	40
D. Hipotesis.....	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian.....	44
B. Operasionalisasi Variabel.....	45
1. Variabel Independen (X).....	45
2. Variabel Dependen (Y)	47
C. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data	50
1. Angket atau Kuisisioner.....	50
E. Instrumen Penelitian.....	52
1. Uji Validitas Instrumen Penelitian	54
2. Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	54
F. Uji Persyaratan Analisis	54
1. Uji Asumsi Dasar	54
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	55
1. Teknik Analisis Data	55
2. Pengujian Hipotesis.....	57
H. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	60
1. Tempat Penelitian.....	60
2. Waktu Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Objek penelitian.....	61

1.	Sejarah Berdirinya Universitas Siliwangi	61
2.	Visi dan Misi Universitas Siliwangi.....	61
B.	Hasil Penelitian.....	62
1.	Karakteristik Responden	62
2.	Uji Validitas Instrumen Penelitian	67
3.	Uji Reabilitas Instrumen.....	68
4.	Uji Persyaratan Analisis	69
5.	Analisis Data	71
C.	Pembahasan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		84
A.	Simpulan.....	84
B.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN-LAMPIRAN		89