

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

MOTTO

ABSTRACT..... i

ABSTRAK..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

HALAMAN PERSEMBAHAN v

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian..... 7

1.4 Kegunaan Penelitian..... 7

1.5 Lokasi dan tempat penelitian 9

1.5.1 Lokasi Penelitian 9

1.5.2 Waktu Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH..... 10

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1.2 Fungsi Bank 11

2.1.1.3 Tujuan Bank 16

2.1.2 Kualitas Layanan *Mobile Banking*..... 16

2.1.2.1 Teori Kualitas Layanan..... 16

2.1.3 Loyalitas Nasabah..... 20

2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas..... 22

2.1.3.3 Strategi Membangun Loyalitas 22

2.1.4 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Hipotesis	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
3.1.2 Visi Misi Perusahaan	34
3.1.3 Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia.....	35
3.1.4 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Cikurubuk Tasikmalaya	43
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Jenis Penelitian	43
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.2.3.2 Populasi Sasaran.....	48
3.2.3.3 Penentuan Sampel	48
3.2.4 Model Penelitian.....	50
3.2.5 Teknis Analisis Data.....	51
3.2.5.1 Uji Instrumen.....	51
3.2.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Distribusi Data Responden	58
4.1.2 Analisis Data	62
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	65
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Kualitas Layanan Mobile Banking.....	70
4.2.2 Loyalitas Nasabah	80
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk Tasikmalaya.....	93
BAB V.....	95
SIMPULAN DAN SARAN	95

5.1	Simpulan.....	95
5.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		99
BIODATA PENULIS		105