

DAFTAR ISI

	Halaman
NASKAH TUGAS AKHIR.....	i
MOTO	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Jadwal Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.2 Hubungan Manajemen Pemasaran dengan Layanan <i>Mobile Banking</i> dan Loyalitas Nasabah.....	11

2.1.2 Layanan <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.2.1 Pengertian Layanan <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.2.2 Keunggulan Layanan <i>Mobile Banking</i>	14
2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Layanan <i>Mobile Banking</i>	15
2.1.3 Loyalitas Nasabah.....	16
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	16
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas	17
2.1.3.3 Indikator Loyalitas Nasabah	17
2.2 Penelitian terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	24
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	29
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	30
3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	33
3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya	35
3.1.6 <i>Job Description</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	35
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Jenis Penelitian	43
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	47
3.2.3.2 Populasi Sasaran.....	47
3.2.3.3 Penentuan Sampel	47
3.2.4 Model Penelitian.....	48
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.2.5.1 Pengujian Instrumen.....	49

3.2.5.2 Alat Analisis Data	50
3.2.5.3 Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	57
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
4.1.2 Analisis Data Penelitian	59
4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya.....	69
4.2.2 Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya.....	78
4.2.3 Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97
BIODATA PENULIS.....	134

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Kegiatan Penelitian.....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4. 3 Uji Validitas	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (X).....	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y).....	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Autokorelasi	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Persamaan Linier Regresi Sederhana	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefesien Korelasi	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefesien Determinasi.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	69
Tabel 4.14 Tabel Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Layanan <i>Mobile Banking</i>	72
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Layanan <i>Mobile Banking</i>	73
Tabel 4. 16 Klasifikasi Untuk Indikator Variabel Layanan <i>Mobile Banking</i> Secara Keseluruhan.....	77

Tabel 4. 17 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Loyalitas Nasabah	81
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Loyalitas Nasabah	81
Tabel 4. 19 Klasifikasi Untuk Indikator Variabel Loyalitas Nasabah Secara Keseluruhan.....	87

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. 1 Logo Bank BRI.....	33
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi	35
Gambar 3. 3 Model Penelitian.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	97
Lampiran 2 Data Ordinal	101
Lampiran 3 <i>Method of Successive Interval</i>	113
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	125
Lampiran 5 Persentase Jenis Kelamin	130
Lampiran 6 Persentase Umur	131
Lampiran 7 Dokumentasi	132
Lampiran 8 Titik Persentase Distribusi T	133