

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Asumsi Penelitian.....	7
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
H. Definisi Istilah .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Teoritik .....	12
1. Manajemen Pemasaran .....	12

2. Kualitas Pelayanan .....	14
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
4. <i>Electronic Banking</i> .....	21
5. Jenis-Jenis Teknologi <i>Electronic Banking</i> .....	15
6. Kepuasan Nasabah.....	19
7. Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	20
8. Manfaat Kepuasan Nasabah .....	23
9. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah .....	24
10. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	32
11. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	33
B. Kajian Terdahulu.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	39
C. Sumber Data.....	41
D. Instrumen Penelitian.....	42
E. Pengumpulan Data .....	44
F. Analisis Data .....	46
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN</b>	
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Deskripsi Data .....	55
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden.....	62
3. Analisis Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian.....	66

4. Uji Kualitas Data .....	74
5. Uji Asumsi Klasik .....	77
B. Pembuktian Hipotesis.....	89
1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
2. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	91
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	92
4. Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	94
C. Pembahasan .....	95
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>110</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	