

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Asumsi Penelitian .....	9
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	21
A. Kualitas Layanan.....	21
1. Definisi Kualitas Layanan.....	21
2. Manfaat Kualitas Layanan .....	23
3. Prinsip Dasar Pelayanan.....	23
B. Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	26

1. <i>Effeciency</i> (Efisisensi).....	28
2. <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan Jasa) .....	28
3. <i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem).....	28
4. <i>Privacy</i> (Privasi).....	29
5. <i>Assurance/Trust</i> (Jaminan atau Kepercayaan) .....	29
6. <i>Site Aesthetics</i> (Tampilan Situs).....	29
C. Kepuasan Pelanggan .....	29
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	29
2. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Rancangan Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel .....	37
C. Sumber Data.....	38
D. Instrumen Penelitian.....	39
E. Pengumpulan Data .....	43
F. Analisis Data .....	44
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN..</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Data.....	56
B. Pembuktian Hipotesis .....	83
C. Pembahasan.....	90
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>106</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>143</b>