

DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb).....	1
1.1.2 Profil Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb).....	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb).....	4
1.1.4 Nilai-nilai Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb).....	4
1.1.5 Logo Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb).....	6
1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb) Kcp Derwati.....	7
1.1.7 Produk Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb).....	8
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	21

1.5	Kegunaan Penelitian.....	21
1.6	Pembatasan Masalah.....	22
1.7	Sistematika Penulisan Laporan Akhir.....	22
BAB II.....		24
2.1	Landasan Teori.....	24
2.2.1	Pengertian Pemasaran.....	24
2.2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	24
2.2.3	Pengertian Jasa	25
2.2.4	Pengertian Pemasaran Jasa.....	26
2.2.5	Pengertian Kualitas Layanan.....	26
2.2.6	Pengertian E-Service Quality.....	27
2.2.7	Dimensi E-Service Quality.....	28
2.2.8	Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2.9	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
2.2.10	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	32
2.2	Penelitian Terdahulu.....	32
2.3	Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III.....		37
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Variabel Operasional.....	37
3.3	Skala Pengukuran.....	41
3.4	Alat Pengumpulan Data.....	42
3.5	Populasi dan Sampel.....	43
3.3.5	Populasi.....	43
3.5.2	Sampel.....	44
3.5.3	Teknik Sampling.....	44
3.6	Sumber Data.....	45
3.6.1	Data Sekunder.....	46
3.7	Uji Validitas dan Uji Realiabilitas.....	46
3.7.1	Uji Validitas.....	46

3.7.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.8 Teknik Analisis Data.....	48
3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	48
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	50
3.8.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
BAB IV	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.3 Berdasarkan Usia.....	56
4.1.4 Berdasarkan Pendidikan.....	57
4.1.5 Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.1.6 Berdasarkan Pendapatan.....	59
4.1.7 Berdasarkan Pengeluaran.....	60
4.1.8 Industri Jasa Keuangan Yang Sering Digunakan.....	61
4.2 Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Pembahasan Validitas dan Reliabilitas.....	62
4.3 Analisis Deskriptif	
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Harapan dan Kenyataan Penerapan <i>E-Service Quality Mobile Banking BJB DIGI Application</i>	66
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	81
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	84
4.5.1 Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	84
4.5.2 Pembahasan Hasil Penelitian <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	86
BAB V	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96