

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan masalah.....	9
I.3 Tujuan Penelitian .....	10
I.4 Manfaat penelitian.....	10
BAB II.....	11
GAMBARAN UMUM.....	11
II.1 Kualitas layanan.....	11
II.2 Kepuasan nasabah.....	15
II.3. Metode E-Servqual .....	20
II.4. Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	22
II.5. BYOND By BSI .....	24
II.6 Penelitian Terdahulu .....	26
II.7 Kerangka Penelitian.....	28
BAB III.....	29
METODOLOGI PENELITIAN.....	29

III.1 Desain Penelitian .....	29
III.2 Jenis dan Sumber Data .....	29
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
III.4 Populasi dan Sampel.....	31
III.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
III.6 Teknik Analisis Data .....	36
III.6.1 Analisis Deskriptif.....	36
III.6.2 Uji Validitas.....	36
III.6.3 Uji Reliabilitas .....	37
III.6.4 E-Servqual .....	38
III.6.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	38
BAB IV .....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1 Karakteristik Responden .....	41
IV.2 Teknik Analisis Data.....	46
IV.2.1 Uji Validitas.....	46
IV.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
IV.2.3 Analisis Metode <i>E-Servqual</i> Per Dimensi .....	49
IV.2.4 Analisis Metode E-Servqual Per Atribut .....	53
IV.2.5 Analisis Metode E-Servqual Keseluruhan.....	55
IV.2.6 Analisis Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	56
IV.3 Pembahasan Lanjutan.....	62
BAB V .....	65
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
V.1 Kesimpulan.....	65
V.2 Saran .....	67