

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	5
2.2.2 Kajian Teori .....	11
2.2.1 Kepuasan Nasabah .....	11
2.2.2 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah .....	12
2.2.3 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	14

2.3 Electronic Banking.....	15
2.3.1 Jenis Transaksi E-banking.....	16
2.3.2 Keamanan Transaksi E-banking .....	17
2.3.3 Keuntungan E-banking.....	17
2.4 Kerangka Konseptual .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Tempat/lokasi penelitian .....	20
3.1.1 Profil Bank BRI.....	20
3.1.2 Visi dan Misi .....	21
3.1.3 Prosuk Bank BRI .....	22
3.1.4 Struktur Organisasi .....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6 Metode Analisis Data.....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.2 Syarat dan Ketentuan <i>Internet Banking</i> .....	30
4.2.1 Registrasi <i>Internet Banking</i> .....	32
4.3 Analisis Deskriptif .....	33
4.4 Tanggapan Responden .....	37
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>45</b>
5.1 Simpulan .....	45

5.2 Implikasi.....	45
5.3 Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR GAMBAR TABEL

2.1 Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	9
4.1 Tabel Jenis Kelamin.....	33
4.2 Tabel Usia .....	34
4.3 Tabel Pendidikan Terakhir .....	34
4.4 Tabel Pekerjaan .....	35
4.5 Tabel Mengetahui Adanya Layanan <i>Internet Banking</i> .....	36
4.6 Tabel <i>Internet Banking</i> Mudah digunakan.....	37
4.7 Tabel Mutasi Rekening dapat diundih cepat di <i>Internet banking</i> .....	38
4.8 Tabel Menggunakan <i>Internet Banking</i> Menjadi Praktis .....	38
4.9 Tabel <i>Internet Banking Bertransaksi Lebih Efektif</i> .....	39
4.10 Tabel Transaksi <i>Internet Banking dapat Menghemat Waktu</i> .....	40
4.11 Tabel Layanan <i>Internet Banking</i> Tidak Perlu Mengantri .....	41
4.12 Tabel <i>Internet Banking</i> dapat digunakan 24 Jam .....	41
4.13 Tabel <i>Internet Banking</i> dapat dipercaya .....	42
4.14 Tabel <i>Internet Banking</i> dapat digunakan dimanapun .....	43
4.15 Tabel <i>Internet Banking</i> dapat Menjaga Kerahasiaan Data Nasabah .....	43

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Konseptual .....	18
3.1 Gambar Struktur Organisasi.....	26