

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran.....	9
B. Bauran Pemasaran	12
C. Jasa	25
D. Kualitas Layanan	30
E. Loyalitas Pelanggan.....	33
F. <i>Brand Loyalty</i>	37
G. Tingkatan <i>Brand Loyalty</i>	38
H. Penelitian Terdahulu.....	42
I. Kerangka Pikir.....	46
J. Hipotesis.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	49
B. Jenis dan Sumber Data	49
C. Populasi dan Sampel.....	50
D. Metode Pengumpulan Data	51
E. Metode Analisis Data	52
F. Definisi Operasional Variabel	56

BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
	A. Sejarah Perusahaan	62
	B. Mobile Banking BCA.....	64
	C. Profil Responden	67
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Pembahasan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
	B. Pembahasan Bauran Pemasaran	77
	C. Pembahasan Loyalitas Pelanggan.....	85
	D. Analisis Regresi Berganda	90
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	95
	B. Saran.....	96
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN LAMPIRAN	