DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan 1

B. Perumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Tinjauan Teori 9

B. Konsep Kunci 38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan 66

B. Metode Penelitian 86

C. Populasi dan Sampel 92

D. Metode Pengumpulan Data 93

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian 99

B. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan BNI Card Center Jakarta dengan Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Fitur Smartbill .. 127

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 140

B. Saran 140

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN