**DAFTAR ISI**

Halaman

**ABSTRAK** i

**KATA PENGANTAR** ii

**DAFTAR ISI** iv

**DAFTAR TABEL** vii

**DAFTAR GAMBAR** xi

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Penelitian 1
2. Identifikasi Masalah 3
3. Maksud dan Tujuan Penelitian 3
4. Kegunaan Penelitian 4
5. Kegunaan Teoritis 4
6. Kegunaan Praktis 4
7. Metode Penelitian 5
8. Lokasi dan Waktu Penelitian 5
9. Lokasi Penelitian 5
10. Waktu Penelitian 6

**BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

1. Landasan Teori 7
2. Perbankan 7
3. Pengertian Bank 7
4. Fungsi Bank 7
5. Jenis-Jenis Bank 8
6. Teknologi Informasi 9
7. Fasilitas *Internet banking* 10
8. Pengertian *Internet banking* 10
9. Manfaat *Internet banking* 10
10. Jenis-Jenis Transaksi *Internet banking* 11
11. Nasabah 12
12. Pengertian Nasabah 12
13. Jenis-Jenis Nasabah 12
14. Mengukur Kepuasan Nasabah 13
15. Kerangka Pikir 14

**BAB III OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Data Penelitian 16
2. Subjek dan Objek Penelitian 16
3. Sejarah Perusahaan 18
4. Budaya Perusahaan 21
5. Logo, Visi dan Misi Perusahaan 22
6. Kegiatan Perusahaan 24
7. Struktur Organisasi 26
8. Internet Banking Bank BJB 31
9. Fitur-Fitur BJB Digi 32
10. Fitur-Fitur BJB Net 35
11. Syarat dan Ketentuan BJB Internet Banking 44
12. Karakteristik Responden 44
13. Pembahasan Penelitian 49
14. Internet Banking 49
15. Kepuasan Nasabah 64
16. Peranan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah 78

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Kesimpulan 84
2. Saran 86

[**DAFTAR PUSTAKA**](#_Toc409033703)

**LAMPIRAN**