

DAFTAR ISI

<i>COVER</i>	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Identifikasi Masalah	8
1.2 Tujuan Penelitian	8
1.3 Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Kegunaan secara Teoritis	9
1.3.2 Kegunaan secara Praktis	9
1.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
1.4.1 Lokasi Penelitian	10
1.4.2 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Bank	11
2.1.2 <i>Digital Banking</i>	19
2.1.3 Kepuasan Nasabah	26
2.1.4 Peneliti Terdahulu	30
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Hipotesis	35
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara.....	36

3.1.2	Visi Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya	37
3.1.3	Produk PT Bank Tabungan Negara	38
3.1.4	Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara	41
3.2	Metode Penelitian	41
3.2.1	Jenis Penelitian	41
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	42
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.4	Model Penelitian	47
3.2.5	Teknik Analisis Data	47
3.2.6	Analisis Deskriptif	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Deskripsi Data	53
4.1.2	Analisis Data	54
4.2	Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Hal
Tabel 1. 1	Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3. 2	Skala Ordinal.....	45
Tabel 4. 1	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden <i>Digital Banking</i> (X).....	54
Tabel 4. 2	Kriteria Persentase.....	55
Tabel 4. 3	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	55
Tabel 4. 4	Kriteria Persentase.....	56
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 6	Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4. 7	Uji Normalitas.....	59
Tabel 4. 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	60
Tabel 4. 9	Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4. 10	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4. 11	Hasil Uji T.....	62

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Hal
Gambar 1. 1	Perkembangan Transaksi Digital Banking dari Tahun 2019 - 2023 di Indonesia	3
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi Bank BTN	41
Gambar 4. 1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59