

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Bank.....	9
2.1.1.1 Fungsi Bank.....	10
2.1.1.2 Tujuan Bank	15
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	15

2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	15
2.1.2.2	Dimensi-Dimensi Kepuasan Nasabah	17
2.1.2.3	Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah	19
2.1.2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	21
2.1.3	<i>Internet banking</i>	23
2.1.3.1	Pengertian <i>Internet banking</i>	23
2.1.3.2	Fitur <i>Internet banking</i>	24
2.1.3.3	Cara Kerja <i>Internet banking</i>	24
2.1.3.4	Manfaat <i>Internet banking</i>	25
2.1.3.5	Jenis Kegiatan <i>Internet banking</i>	26
2.2	Pendekatan Masalah.....	27
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	31
3.1.1	Sejarah Bank Rakyat Indonesia.....	31
3.1.2	Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia.....	35
3.1.2.1	Produk Simpanan.....	35
3.1.2.2	Produk Pinjaman	38
3.1.2.3	Produk Kartu Kredit	40
3.1.3	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	42
3.1.4	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia.....	43
3.1.5	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Sindangherang	44
3.1.6	<i>Job Description</i> Perusahaan Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Sindangherang	44
3.1.7	Logo dan Makna Perusahaan Bank Rakyat Indonesia.....	53
3.1.8	<i>Statement</i> Budaya Bank Rakyat Indonesia	55
3.1.9	Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Rakyat Indonesia	62
3.2	Metode Penelitian	71
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	71
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	72
3.2.3	Teknik Analisis Data	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		79

4.1 Hasil Penelitian	79
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	79
4.1.2 Analisis Data.....	81
4.1.2.1 Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRI <i>Mobile</i> (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis.....	81
4.1.2.2 Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi BRI <i>Mobile</i> (BRImo) di PTBank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis.....	103
4.1.2.3 Upaya Menangani Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi BRI <i>Mobile</i> (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis.....	105
4.2 Pembahasan.....	108
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Simpulan	114
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	121
BIODATA PENULIS.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Matriks Waktu Pembuatan Tugas Akhir.....	8
Tabel 3. 1 Kategori Persentase Kepuasan Nasabah	76
Tabel 4. 1 Distribusi kuesioner dan Pengumpulan data.....	81
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	82
Tabel 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
Tabel 4. 6 Identitas Responden Berdasarkan Lamanya menggunakan BRImo	83
Tabel 4. 7 Identitas Responden Berdasarkan Lamanya menjadi Nasabah.....	84
Tabel 4. 8 Pernyataan Nomor 1.....	84
Tabel 4. 9 Pernyataan nomor 2	85
Tabel 4. 10 Pernyataan nomor 3	86
Tabel 4. 11 Pernyataan nomor 4	87
Tabel 4. 12 Pernyataan nomor 5	88
Tabel 4. 13 Pernyataan nomor 6	89
Tabel 4. 14 Pernyataan nomor 7	90
Tabel 4. 15 Pernyataan nomor 8	91
Tabel 4. 16 Pernyataan nomor 9	93
Tabel 4. 17 Pernyataan nomor 10	94
Tabel 4. 18 Pernyataan nomor 11	95
Tabel 4. 19 Pernyataan nomor 12	96
Tabel 4. 20 Pernyataan nomor 13	97
Tabel 4. 21 Pernyataan nomor 14	98
Tabel 4. 22 Pernyataan nomor 15	99
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Jumlah Skor Kepuasan Nasabah dalam penggunaan internet banking di BRI KCP Unit Sindangherang	100
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Masing-masing Pernyataan	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Pendekatan Masalah	30
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia	43
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BRI KCP Unit Sindangherang.....	44
Gambar 3. 3 Logo Bank Rakyat Indonesia	53
Gambar 3. 4 Interpretasi nilai dari perhitungan masing-masing skor pernyataan	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Pengisian Kuesioner	121
Lampiran 2 Formulir Kuesioner.....	122