

DAFTAR ISI

COVER	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Pustaka.....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	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 KERANGKA PENELITIAN.....	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 Manajemen Pemasaran Bank.....	15
2.1.3 Kualitas Layanan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan Aplikasi.....	16
2.1.3.2 Fungsi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	17
2.1.3.4 Indikator Kualitas Layanan	18
2.1.4 Kepuasan Nasabah	19
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.4.2 Dimensi Kepuasan Nasabah	21
2.1.4.3 Faktor Utama dalam Menentukan Target Kepuasan	23

2.1.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.2 Kerangka Penelitian	33
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia.....	37
3.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia	39
3.1.3 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia	40
3.1.4 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya	41
3.1.5 Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia	42
3.1.6 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Negara Indonesia	43
3.2 Metode Penelitian.....	46
3.2.1 Jenis Penelitian	46
3.2.2 Operasional Variabel	47
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	53
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	55
3.2.3.2 Populasi dan Sasaran	57
3.2.3.3 Penentuan Sampel	57
3.2.4 Model Penelitian	59
3.2.5 Teknik Analisis Data	60
3.2.5.1 Uji Instrumen.....	60
3.2.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	61
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Hasil Penelitian	68
4.1.1 Karakteristik Responden	68
4.1.2 Analisis Data Penelitian	73
4.1.2.1 Uji Instrumen.....	73
4.1.2.2 Uji Regrasi Sederhana	75
4.1.3 Rekapitulasi Analisis Data Kualitas Layanan	79
4.1.4 Rekapitulasi Analisis Data Kepuasan Nasabah	84
4.2 Pembahasan Penelitian	91
4.2.1 Kualitas Layanan.....	91
4.2.2 Kepuasan Nasabah	93
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI Terhadap Kepuasan Nasabah.....	95

4.2.6 Implikasi Penelitian	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105
BIODATA PENULIS.....	139

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1 1	Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 2 1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3 1	Operasional Variabel.....	47
Tabel 3 2	Skala Likert	56
Tabel 4 1	Uji Validitas	73
Tabel 4 2	Uji Reliabilitas	75
Tabel 4 3	Persamaan Linear Regresi Sederhana.....	76
Tabel 4 4	Koefisien Korelasi.....	77
Tabel 4 5	Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4 6	Uji T (Hipotesis)	78
Tabel 4 7	Rekapitulasi Analisis Data Kualitas Layanan.....	79
Tabel 4 8	Rekapitulasi Analisis Data Kepuasan Nasabah	84

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2 1	Kerangka Penelitian	36
Gambar 3 1	Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia	40
Gambar 3 2	Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya	41
Gambar 3 3	Logo Bank Negara Indonesia	42
Gambar 3 4	Model Penelitian	59
Gambar 4 1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4 2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4 3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Gambar 4 4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Gambar 4 5	Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	72