

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR NASKAH TUGAS AKHIR	i
SAMPUL DALAM NASKAH TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
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 Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Jadwal Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengertian <i>Customer Experience</i>	10
2.1.2 Digitalisasi Perbankan	16
2.1.3 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	22
2.1.4 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Pendekatan Masalah	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.1.1 Sejarah Singkat	35
3.1.2 Visi dan Misi	37

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan.....	37
3.1.4 Struktur Organisasi.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.3 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Pengalaman Nasabah (<i>Customer Experience</i>) Dalam Menggunakan BJB Digi Di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya	49
4.1.2 Kendala yang Dihadapi Oleh Nasabah Saat Menggunakan BJB Digi di BJB KCP BPKAD Kota Tasikmalaya	57
4.1.3 Upaya yang dilakukan bank BJB untuk mengatasi kendala yang dihadapi nasabah di BJB KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.....	60
4.2 Pembahasan.....	63
4.2.1 Pengalaman Nasabah (<i>Customer Experience</i>) dalam Menggunakan BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.....	63
4.2.2 Kendala yang Dihadapi oleh Nasabah saat Menggunakan BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya	66
4.2.3 Upaya yang Dilakukan Bank BJB untuk Mengatasi Kendala yang Dihadapi Nasabah di BJB KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	80