

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	5
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, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	 9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Layanan	9
2.1.1.1 Digital Service Quality (Kualitas Layanan Digital)	9
2.1.1.2 Dimensi Digital Service Quality	11
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	12
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah	12

2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	16
2.1.3.1 Definisi <i>Mobile Banking</i>	16
2.1.3.2 Perkembangan <i>Mobile Banking</i> di Indonesia.....	17
2.1.3.3 Keunggulan dan Manfaat <i>Mobile Banking</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	32
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	34
3.1.2.1 Visi	34
3.1.2.2 Misi	34
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	36
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	44
3.2.3.2 Populasi Sasaran.....	47
3.2.3.3 Penentuan Sampel	48
3.2.4 Model Penelitian	51
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	52
3.2.5.1 Uji Instrumen	52
3.2.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	53
BAB IV PEMBAHASAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	59
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.1.2 Analisis Data.....	62
4.1.2.1 Digital Service Quality Aplikasi Wondr by BNI.....	62
4.1.2.2 Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	64

4.1.2.3 Pengaruh <i>Digital Service Quality</i> Aplikasi Wondr by BNI terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	66
4.1.3 Uji Instrumen	67
4.1.3.1 Uji Validitas	67
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	69
4.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	70
4.1.4.1 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	71
4.1.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.1.4.3 Uji T	73
4.2 Pembahasan	74
4.2.1 Digital Service Quality Aplikasi Wondr by BNI	74
4.2.2 Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	77
4.2.3 Pengaruh <i>Digital Service Quality</i> Aplikasi Wondr by BNI terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85
BIODATA PENULIS.....	97