

## DAFTAR ISI

|                                                                            | Halaman     |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>MOTTO .....</b>                                                         | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>                           | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                       | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                      | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>                                            | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                 | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                  | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                             | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Penelitian .....                                     | 1           |
| 1.2    Identifikasi Masalah Penelitian .....                               | 5           |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                                              | 5           |
| 1.4    Kegunaan Hasil Penelitian .....                                     | 5           |
| 1.4.1    Kegunaan Teoritis .....                                           | 5           |
| 1.4.2    Kegunaan Praktisi .....                                           | 6           |
| 1.5    Lokasi dan Waktu Penelitian.....                                    | 6           |
| 1.5.1    Lokasi Penelitian.....                                            | 6           |
| 1.5.2    Waktu Penelitian .....                                            | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br/>HIPOTESIS .....</b> | <b>8</b>    |
| 2.1    Bank.....                                                           | 8           |
| 2.1.1    Pengertian Bank .....                                             | 8           |
| 2.1.2    Konsep <i>Digital Banking</i> .....                               | 9           |
| 2.1.3    Indikator <i>Digital Banking</i> .....                            | 10          |
| 2.2    Aplikasi KBstar .....                                               | 13          |
| 2.3.1    Pengertian Aplikasi KBstar.....                                   | 13          |
| 2.3.2    Fitur-Fitur Aplikasi KBstar .....                                 | 13          |
| 2.3    Kepuasan Nasabah .....                                              | 14          |
| 2.4.1    Pengertian Kepuasan Nasabah .....                                 | 14          |

|                                                    |                                                                   |           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4                                                | Loyalitas Nasabah .....                                           | 15        |
| 2.5.1                                              | Pengertian Loyalitas Nasabah .....                                | 15        |
| 2.5.2                                              | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....            | 16        |
| 2.5.3                                              | Indikator Loyalitas Nasabah .....                                 | 17        |
| 2.5                                                | Penelitian Terdahulu.....                                         | 19        |
| 2.6                                                | Kerangka Pemikiran .....                                          | 21        |
| 2.7                                                | Hipotesis Penelitian .....                                        | 21        |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>    |                                                                   | <b>23</b> |
| 3.1                                                | Objek Penelitian .....                                            | 23        |
| 3.1.1                                              | Sejarah dan Profil Perusahaan.....                                | 23        |
| 3.1.2                                              | Visi dan Misi.....                                                | 25        |
| 3.1.3                                              | Struktur Organisasi .....                                         | 25        |
| 3.2                                                | Metode Penelitian.....                                            | 25        |
| 3.1.1                                              | Jenis Penelitian.....                                             | 25        |
| 3.1.2                                              | Operasional Variabel.....                                         | 26        |
| 3.1.3                                              | Teknik Pengumpulan Data.....                                      | 29        |
| 3.1.4                                              | Model Penelitian .....                                            | 31        |
| 3.1.5                                              | Teknik Analisis Data.....                                         | 32        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                   | <b>36</b> |
| 4.1                                                | Hasil Penelitian.....                                             | 36        |
| 4.1.1                                              | Deskripsi Penelitian .....                                        | 36        |
| 4.1.1.1                                            | Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....  | 36        |
| 4.1.1.2                                            | Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....          | 37        |
| 4.1.1.3                                            | Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 38        |
| 4.1.1.4                                            | <i>Digital Banking</i> di Bank KB Bukopin Kantor Cabang BSD ..... | 39        |
| 4.1.1.5                                            | Loyalitas Nasabah Bank KB Bukopin Kantor Cabang BSD .....         | 41        |
| 4.1.2                                              | Uji Kualitas Data.....                                            | 43        |
| 4.1.2.1                                            | Uji Validitas .....                                               | 43        |
| 4.1.2.2                                            | Uji Reliabilitas .....                                            | 45        |
| 4.1.3                                              | Uji Asumsi Klasik.....                                            | 46        |
| 4.1.3.1                                            | Uji Normalitas.....                                               | 46        |
| 4.1.3.2                                            | Uji Linearitas.....                                               | 48        |

|                                         |                                                                                                                          |           |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.4                                   | Uji Regresi Linear Sederhana .....                                                                                       | 50        |
| 4.1.5                                   | Uji Hipotesis .....                                                                                                      | 51        |
| 4.1.5.1                                 | Uji Koefisien Determinasi .....                                                                                          | 51        |
| 4.1.5.2                                 | Uji T .....                                                                                                              | 53        |
| 4.2                                     | Pembahasan .....                                                                                                         | 55        |
| 4.2.1                                   | <i>Digital Banking</i> di Bank KB Bukopin Kantor Cabang BSD .....                                                        | 55        |
| 4.2.2                                   | Loyalitas Nasabah Bank KB Bukopin Kantor Cabang BSD .....                                                                | 58        |
| 4.2.3                                   | Pengaruh Digital Banking terhadap peningkatan loyalitas nasabah<br>pada aplikasi KBstar pada PT Bank KB Bukopin Tbk..... | 61        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                                                                                                          | <b>64</b> |
| 5.1                                     | Kesimpulan.....                                                                                                          | 64        |
| 5.2                                     | Saran .....                                                                                                              | 65        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |                                                                                                                          | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    |                                                                                                                          | <b>68</b> |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>             |                                                                                                                          | <b>87</b> |

## DAFTAR TABEL

| Nomor Tabel | Keterangan                                                | Halaman |
|-------------|-----------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 4.1   | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 36      |
| Tabel 4.2   | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....             | 37      |
| Tabel 4.3   | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....       | 38      |
| Tabel 4.4   | Digital Banking di Bank KB Bukopin Kantor Cabang BSD..... | 39      |
| Tabel 4.5   | Loyalitas Nasabah Bank KB Bukopin Kantor Cabang BSD ..... | 41      |
| Tabel 4.6   | Uji Validitas .....                                       | 43      |
| Tabel 4.7   | Uji Reliabilitas .....                                    | 45      |
| Tabel 4.8   | Uji Normalitas.....                                       | 46      |
| Tabel 4.9   | Uji Linieritas .....                                      | 49      |
| TABEL 4.10  | Uji Regresi Linear Sederhana .....                        | 50      |
| Tabel 4.11  | Uji Koefisien Determinasi .....                           | 51      |
| Tabel 4.12  | Uji T .....                                               | 53      |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor Gambar | Keterangan               | Halaman |
|--------------|--------------------------|---------|
| Gambar 2. 1  | Kerangka Pemikiran ..... | 21      |
| Gambar 3. 1  | Struktur Organisasi..... | 25      |
| Gambar 3. 2  | Model Penelitian .....   | 31      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor                                                                    | Keterangan | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|---------|
| Lampiran 1 Dokumentasi .....                                             |            | 68      |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....                                     |            | 69      |
| Lampiran 3 Rekap Angket .....                                            |            | 73      |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....                                     |            | 77      |
| Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                  |            | 78      |
| Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....                                     |            | 79      |
| Lampiran 7 Hasil Uji Linieritas .....                                    |            | 80      |
| Lampiran 8 Uji Regresi Linear Sederhana.....                             |            | 81      |
| Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....                          |            | 82      |
| Lampiran 10 Hasil Uji T .....                                            |            | 83      |
| Lampiran 11 Hasil Deskripsi Data Penelitian.....                         |            | 84      |
| Lampiran 12 Hasil Deskripsi Data Penelitian <i>Digital Banking</i> ..... |            | 85      |
| Lampiran 13 Hasil Deskripsi Data Penelitian Loyalitas Nasabah .....      |            | 86      |