

DAFTAR ISI

COVER	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	6
1.4.2 Kegunaan Akademis	7
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 Kepuasan Nasabah.....	9
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	11
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Pendekatan Masalah	17
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	21
3.1 Objek Penelitian	21

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	21
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	22
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	23
3.2 Metode Penelitian	24
3.2.1 Jenis Penelitian	24
3.2.2 Opreasionalisasi Variabel.....	25
3.2.3 Teknis Pengumpulan Data	27
3.2.4 Teknis Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Deskripsi Penelitian	35
4.2 Pembahasanm	50
4.2.1 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pengguna Aplikasi BYOND by BSI.....	50
4.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI	51
4.2.3 Kemudahan Akses dan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI	53
4.2.4 Persepsi Nasabah Terhadap Fitur-Fitur Yang Disediakan BYOND by BSI.....	53
4.2.5 Kendala dan Keluhan yang Dihadapi Nasabah	54
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61
BIODATA PENULIS.....	73

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Matriks Waktu Penelitian Tugas Akhir Penelitian 2025.....	8
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	25
Tabel 4. 1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4. 4	Rekapitulasi Analisis Data Kualitas Produk.....	38
Tabel 4. 5	Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 6	Uji Reliabilitas.....	49

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Keterangan	Halaman
Gamabr 2. 1	Skeme Pendekatan Msalah.....	20
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk KCP Tasikmalaya Unsil.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	61
Lampiran 2	Rekafitulasi.....	65
Lampiran 3	Uji validitas dan Uji Reabilitas.....	70
Lampiran 4	Uji Validitas	71
Lampiran 5	Uji Reabilitas	72