

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI NASKAH TUGAS AKHIR	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Bank Perkreditan Rakyat	10
2.1.1.1 Pengertian Bank Perkreditan Rakyat	10
2.1.1.2 Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat	11
2.1.2 <i>Mobile banking</i>	12
2.1.2.1 Pengertian <i>Mobile banking</i>	12
2.1.2.2 Manfaat Penerapan <i>Mobile banking</i>	13

2.1.2.3	Dampak Penggunaan <i>Mobile banking</i>	14
2.1.2.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Terhadap <i>Mobile banking</i>	15
2.1.2.5	Kekurangan Layanan <i>Mobile banking</i>	16
2.1.3	Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ..	18
2.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.3.4	Manfaat Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.5	Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.6	Penelitian Terdahulu.....	24
2.2	Kerangka Pemikiran	25
2.3	Hipotesis	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Objek Penelitian	28
3.2	Metode Penelitian.....	28
3.2.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2.2	Operasional Variabel.....	29
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.2.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2.2.2	Populasi Sasaran.....	32
3.2.2.3	Penentuan Sampel	32
3.2.3	Model Penelitian	34
3.2.4	Teknik Analisis Data.....	35
3.2.4.1	Uji Instrumen Penelitian	35
3.2.4.1.1	Uji Validitas	35
3.2.4.1.2	Uji Reabilitas.....	36
3.2.4.2	Analisis Deskriptif.....	37
3.2.4.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	38
3.2.4.3.1	Uji Determinasi	39
3.2.4.3.2	Uji T (Uji Hipotesis).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	41

4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.2	Uji kualitas Data	44
4.1.2.1	Uji Validitas	44
4.1.2.2	Uji Reliabilitas.....	46
4.1.2.3	Analisis Statistik Deskriptif	47
4.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.3.1	Uji Normalitas	48
4.1.3.2	Uji Heteroskedastisitas	49
4.1.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	50
4.1.5	Uji Hipotesis	50
4.1.5.1	Uji T.....	50
4.1.5.2	Uji Koefisien Determinasi	52
4.2	Pembahasan.....	53
4.2.1	Penerapan Aplikasi <i>Mobile banking</i> Pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.....	53
4.2.2	Kepuasan Nasabah pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya	54
4.2.3	Pengaruh Penerapan Aplikasi <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Simpulan	58
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN		64
BIODATA		81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Nasabah Pengguna BAGi Mobile Tahun 2022-2024.....	4
Tabel 1. 2 Matrik Jadwal Penelitian	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3. 2 Kategori Skala Analisis Deskriptif.....	38
Tabel 4. 3 Uji validitas	45
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 5 Analisis Statistik Deskriptif	47
Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	50
Tabel 4. 7 Uji T.....	50
Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	43
Gambar 4. 3 Uji Normalitas	48
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2 Lampiran Responden.....	67
Lampiran 3 Lampiran Olah Data	72