

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI NASKAH TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis:.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Digital banking	7
2.1.1.1 Pengertian Digital banking.....	7
2.1.1.2 Jenis-Jenis Layanan Digital banking.....	9
2.1.1.3 Manfaat dan Tujuan Penerapan Digital Banking	10
2.1.1.4 Tantangan dan Risiko Digital banking.....	11
2.1.1.5 Perkembangan Digital banking di Indonesia	12
2.1.1.6 Indikator Penggunaan Layanan	13
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	14

2.1.2.2	Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik.....	16
2.1.2.3	Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	20
2.4	Hipotesis.....	21
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Objek Penelitian	22
3.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan	22
3.1.2	Visi dan Misi	24
3.1.3	Makna Logo.....	25
3.1.4	Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk,.....	27
3.2	Metode Penelitian.....	27
3.2.1	Jenis Penelitian	28
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	29
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data	31
3.2.3.2	Populasi Sasaran.....	33
3.2.3.3	Penentuan Sampel	33
3.3	Teknik Analisis Data.....	34
3.3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.3.2	Uji Asumsi Klasik	35
3.3.3	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	36
3.3.3.1	Uji Parsial (Uji t)	36
3.3.3.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	38
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.2	Analisis Data	41
4.1.2.1	Penggunaan Layanan <i>Digital banking</i> di PT. Bank BJB Cabang Tasikmalaya	41

4.1.2.1	Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BJB Cabang Tasikmalaya	45
4.1.3	Uji Kualitas Data	48
4.1.3.1	Uji Validitas	48
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	50
4.1.4.1	Uji Normalitas	50
4.1.4.2	Uji Heteroskedastisitas	51
4.1.4.3	Uji Linearitas.....	51
4.1.5	Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
4.1.6	Uji Hipotesis.....	53
4.1.6.1	Uji T	53
4.1.6.2	Uji Koefisien Determinasi.....	54
4.2	Pembahasan.....	55
4.2.1	Penggunaan Layanan <i>Digital banking</i> di PT. Bank BJB Cabang Tasikmalaya.....	55
4.2.2	Kepuasan Nasabah di PT. Bank BJB Cabang Tasikmalaya.....	57
4.2.3	Pengaruh Penggunaan Layanan <i>Digital banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN.....		66
BIODATA		90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1. Indikator penggunaan layanan <i>Digital banking</i>	14
Tabel 2. 2. Dimensi dan indikator kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller	18
Tabel 2. 3. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 4. 1. Penggunaan Layanan <i>Digital banking</i> di PT. Bank BJB Cabang Tasikmalaya	41
Tabel 4. 2. Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BJB Cabang Tasikmalaya.....	45
Tabel 4. 3. Tabel Uji Validitas	48
Tabel 4. 4. Tabel Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 5. Uji Linearitas	52
Tabel 4. 6. Uji Regresi Linear Sederhana	52
Tabel 4. 7. Uji T	53
Tabel 4. 8. Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka pemikiran penelitian	21
Gambar 3. 1. Logo Bank BJB	25
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.....	27
Gambar 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4. 3. Uji Normalitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Responden.....	70
Lampiran 3 Uji Validitas	80
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	81
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	83
Lampiran 6 Regresi Linear	86
Lampiran 7 Uji Linearitas	87
Lampiran 8 R Tabel.....	89