

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Jadwal Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Layanan	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	10
2.1.1.2 Indikator Kualitas Layanan.....	12
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah	16
2.1.3 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
2.3 Hipotesis.....	23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	24
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	28
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan	29
3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan.....	30
3.1.5 Struktur Organisasi	32
3.1.5 <i>Job Description</i> Perusahaan.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.2.1 Jenis Penelitian	43
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.2.3.2 Populasi Sasaran	48
3.2.3.4 Penentuan Sampel.....	49
3.2.4 Model penelitian	51
3.2.6 Teknik Analisis Data	52
1. Uji Kualitas Data.....	52
2. Statistik Deskriptif	52
3. Uji Asumsi Klasik.....	53
4. Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	55
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	56
4.1.2 Analisis Data Penelitian	57
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	57
1 Uji Validitas	57
2 Uji Reliabilitas	59
4.1.2.2 Uji Statistik Deskriptif	60

4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
1 Uji Normalitas.....	61
2 Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.1.2.4 Uji Hipotesis	63
1 Uji Koefisien Determinasi	63
2 Uji T	64
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.....	65
4.2.2 Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.....	74
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	91