

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Ilmu	5
1.4.2. Kegunaan Praktis	5
1.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian	6
1.5.2 Jadwal Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Bank	7
2.1.1.1. Pengertian Bank	7
2.1.1.2. Jenis Bank	7
2.1.1.3. Fungsi Bank	12
2.1.2. Pelayanan Digital	13
2.1.2.1. Pengertian Pelayanan Digital	13
2.1.2.2. Electronic Service Quality (<i>E-Servqual</i>)	14
2.1.2.3. Dimensi Electronic Service Quality (<i>E-Servqual</i>)	15
2.1.3. Nasabah	17
2.1.3.1. Dimensi Kepercayaan Nasabah	17
2.1.3. Hubungan Antara Pelayanan Dan Kepercayaan	18
2.2. Kerangka Pemikiran	19

2.3. Penelitian Terdahulu	21
2.4. Hipotesis	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	23
3.1.1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	23
3.1.2. Visi Dan Misi Perusahaan	25
3.1.3. Statement Dan Budaya Perusahaan	25
3.1.4. Logo Dan Makna Perusahaan	27
3.1.5. Struktur Organisasi	28
3.1.6. <i>Job Description</i> Perusahaan	29
3.1.7. Jaringan Dan Kegiatan Usaha Perusahaan	35
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.3. Jenis Dan Sumber Data	40
3.2.4. Model Penelitian	41
3.2.5. Pengambilan Sampel.....	42
3.2.6. Operasional Variabel	43
3.2.7. Teknik Analisis Data.....	46
3.2.8. Pengujian Instrument.....	47
3.2.8.1. Uji Validitas	47
3.2.8.1. Uji Reabilitas	48
3.2.8.1. Uji Asumsi Klasik (Normalitas)	49
3.2.8.1. Uji T (Parsial)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1. Deskripsi Data Penelitian	51
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	52
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	54
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	55
4.1.2. Analisis Data Penelitian	57
4.1.2.1. Kualitas Layanan Aplikasi BYOND.....	61
4.1.2.2. Kepercayaan Nasabah Pada Pelayanan Digital.....	63
4.1.2.3. Pengaruh Pelayanan Digital Terhadap Kepercayaan	65
4.2 Pembahasan	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	6
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Kategori Skala	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	55
Tabel 4.4 Uji Validitas	57
Tabel 4.5 Uji Realibilitas	58
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.8 Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4.9 Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4.10 Kepercayaan Nasabah	63
Tabel 4.1.1 Uji T	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2.1 Statement Dan Budaya Perusahaan	26
Gambar 2.2 Logo Dan Makna Perusahaan	22
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bank BSI	28
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Cabang Tasikmalaya	28
Gambar 2.5 Hubungan Antar Variabel	41
Gambar 2.6 Perhitungan Responden (Rumus Slovin)	43