

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu Pengetahuan	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Waktu Penelitian.....	9
BAB II TINJUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Bank.....	11
2.1.1.1 Pengertian Bank	11
2.1.1.2 Fungsi Bank	12
2.1.1.3 Jenis-Jenis Bank.....	13
2.1.2 Kualitas Layanan	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	14
2.1.2.2 Fungsi Kualitas Layanan.....	15

2.1.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	16
2.1.3 Kepuasan Nasabah	16
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	16
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	17
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.3.4 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.4 <i>Mobile Banking</i>	20
2.1.4.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	20
2.1.4.2 Manfaat Pengguna Layanan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis	31
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	32
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	34
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.2.1 Jenis Penelitian	34
3.2.2 Operasional Variabel	35
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.2.3.1 Jenis Dan Sumber Data	40
3.2.3.2 Populasi Sasaran	40
3.2.3.3 Penentuan Sampel	41
3.2.4 Model Penelitian	43
3.2.5 Teknis Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Deskripsi Penelitian	51
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	51
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.2 Analisis Data.....	55
4.1.2.1 Kualitas layanan <i>Mobile banking</i> DIGI by BJB di BJB KCP Manonjaya.....	55

4.1.2.2 Kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by BJB di BJB KCP Manonjaya.....	58
4.1.2.3 Pengaruh kualitas layanan <i>Mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by Bank BJB di BJB KCP Manonjaya	61
4.1.3 Uji Kualitas Data	62
4.1.3.1 Uji Validitas	62
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.1.4.1 Uji Normalitas	66
4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.1.5 Uji Regresi Linear Sederhana	68
4.1.5.1 Persamaan regresi linier sederhana	68
4.1.6 Uji Hipotesis	70
4.1.6.1 Uji Koefisien Determinasi.....	70
4.1.6.2 Uji t	71
4.2 Pembahasan	72
4.2.1 Kualitas layanan <i>Mobile banking</i> DIGI by BJB di BJB KCP Manonjaya	72
4.2.2 Kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by BJB di BJB KCP Manonjaya	76
4.2.3 Pengaruh kualitas layanan <i>Mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by BJB di BJB KCP Manonjaya	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85
BIODATA PENULIS.....	104