

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	IV
<i>ABSTRACT</i> .....	V
ABSTRAK .....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI .....	X
DAFTAR TABEL .....	XIII
DAFTAR GAMBAR .....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN .....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
1.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Waktu Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	10
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Bank .....	10
2.1.1.1 Fungsi Bank .....	11
2.1.1.2 Tujuan Bank.....	15
2.1.2 Teori Kepuasan Nasabah ( <i>Grand Theory</i> ).....	16
2.1.3 Expectation – Confirmation Theory .....	17
2.1.4 Kepuasan dalam Konteks Layanan Digital Perbankan.....	18

2.1.5 Kepuasan Nasabah.....	20
2.1.5.1 Pengertian kepuasan Nasabah.....	20
2.1.5.2 Dimensi – Dimensi Kepuasan Nasabah.....	21
2.1.5.3 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah	24
2.1.5.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.6 Mobile Banking .....	28
2.1.6.1 Pengertian Mobile Banking .....	28
2.1.6.2 Fitur Mobile Banking.....	29
2.1.6.3 Cara kerja Mobile Banking.....	29
2.1.3.4. Manfaat Mobile Banking .....	30
2.1.3.5 Jenis Kegiatan Mobile Banking .....	31
2.2 Pendekatan Masalah .....	32
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Objek Penelitian .....	35
3.1.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia .....	35
3.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	39
3.2. Metode Penelitian.....	40
3.2.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Responden Penelitian.....	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.2 Rekapitulasi Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRImo di Bank BRI Unit Gunung Pereng Tasikmalaya .....	52
4.2.1 Indikator Kepuasan Nasabah: Kualitas Produk ( <i>Product Quality</i> ).....	52

4.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah: Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> )....	53
4.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah: Faktor Emosional ( <i>Emotional Factor</i> ) ..	55
4.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah: Faktor Harga ( <i>Price Factor</i> ).....	56
4.2.5 Indikator Kepuasan Nasabah: Faktor Biaya ( <i>Cost Efficiency Factor</i> ) ..	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	68
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Matriks Waktu Pembuatan Tugas Akhir.....	9
Tabel 3. 1 Kategori Persentase Kepuasan Nasabah .....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Produk.....	52
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Faktor Emosional .....	55
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Faktor Harga .....	57
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Faktor biaya.....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Skema Pendekatan Masalah .....	34
Gambar 3. 1 Interpretasi nilai dari perhitungan masing-masing skor pernyataan .	45

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	73
Lampiran 2 Hasil Kusioner Variabel X .....	77
Lampiran 3 Jawaban Variabel Y.....	80
Lampiran 4 Pertanyaan Wawancara.....	83
Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Informan Nasabah.....	86
Lampiran 6 Hasil Wawancara Dengan Pegawai Bank .....	90
Lampiran 7 Dokumentasi.....	94