

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
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.....	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 DeLone & McLean <i>Information Systems Success Model</i> dalam Konteks Perbankan Digital	11
2.1.2 <i>User Experience</i> (UEX) dan Loyalitas Nasabah.....	13
2.1.3 <i>User Experience</i> dan Loyalitas Nasabah dalam Konteks Perbankan Digital	31
2.1.4 <i>E-banking</i> dan <i>Mobile Banking</i>	32
2.1.5 Hubungan <i>User Experience</i> terhadap Loyalitas.....	35
2.1.6 Penelitian Terdahulu	37

2.1	Kerangka Pemikiran	45
2.2	Hipotesis	49
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		51
3.1	Objek Penelitian	51
3.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan.....	51
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	52
3.1.3	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk.....	53
3.1.4	<i>Job Description</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk.....	53
3.1.5	Aplikasi Brimo	59
3.2	Metode Penelitian.....	61
3.2.1	Jenis Penelitian.....	61
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	62
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.2.4	Jenis dan Sumber Data	66
3.2.5	Populasi Sasaran	67
3.2.6	Penentuan Sampel	67
3.2.7	Model Penelitian	69
3.2.8	Teknik Analisis Data.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		79
4.1	Hasil Penelitian.....	79
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	79
4.1.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
4.1.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.1.1.4	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	82
4.1.2	Analisis Data Penelitian	83
4.1.3	Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel <i>User Experience</i> (X) 99	
4.1.4	Klasifikasi Penilaian Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	105

4.2	Pembahasan	110
4.2.1	<i>User Experience</i> (Pengalaman Pengguna) Aplikasi BRImo.....	110
4.2.2	Loyalitas Nasabah Aplikasi BRImo di BRI Unit Cikurubuk.....	113
4.2.3	Pengaruh <i>User Experience</i> terhadap Loyalitas Nasabah	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		120
5.1	Simpulan.....	120
5.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN.....		129

DAFTAR TABEL

No. Tabel Keterangan	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	62
Tabel 3.2 Skala Likert	65
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian	78
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	82
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	86
Tabel 4.8 Kategori Skala Analisis Deskriptif	88
Tabel 4.9 Nilai Skala.....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	96
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi.....	97
Tabel 4.15 Klasifikasi Penilaian per Indikator <i>User Experience</i>	100
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Variabel <i>User Experience</i> (X).....	101
Tabel 4.17 Klasifikasi Penilaian Variabel <i>User Experience</i> Keseluruhan.....	103
Tabel 4.18 Klasifikasi Penilaian per Indikator Loyalitas Nasabah	106
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	107
Tabel 4.20 Klasifikasi Penilaian Variabel Loyalitas Nasabah Keseluruhan.....	108

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar Keterangan	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. BRI Unit Cikurubuk	53
Gambar 3.2 Fitur Layanan BRI <i>Mobile Banking</i>	61
Gambar 3.3 Model Penelitian	69
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Dokumentasi Foto.....	129
Lampiran 2	Kuisisioner	130
Lampiran 3	Recap Angket	134
Lampiran 4	Hasil Transformasi <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	139
Lampiran 5	Hasil Deskripsi Data Penelitian	140
Lampiran 6	Hasil Deskripsi Data Penelitian Diferensiasi <i>User Experience</i>	141
Lampiran 7	Hasil Deskripsi Data Penelitian Diferensiasi Loyalitas Nasabah....	144
Lampiran 8	Hasil Pengolahan Data Statistik (SPSS).....	147