

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Waktu Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ..	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Perilaku Konsumen	11
2.2.1 Perbankan.....	12
2.2.2 <i>Service Excellent</i>	12
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III.....	30

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	30
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	32
3.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Sumedang	32
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.4 Model Penelitian	46
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Deskripsi Penelitian	55
4.1.2 Analisis Deskriptif	60
4.1.3 Analisis Data penelitian	77
4.2 Pembahasan.....	92
4.2.1 Persepsi Keamanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.....	92
4.2.2 Persepsi Kemudahan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.....	95
4.2.3 Minat Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. kantor Cabang Sumedang.....	98
4.2.4 Pengaruh Simultan Persepsi Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah (X1,X2 ke Y)	100
4.2.5 Pengaruh Parsial Persepsi Keamanan Prosedur terhadap Minat Nasabah (X1 ke Y)	102
4.2.6 Pengaruh Parsial Persepsi Kemudahan Prosedur terhadap Minat Nasabah (X2 ke Y).....	105
BAB V.....	108
SIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Simpulan	108

5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Hal
1. 3	Matriks Pembuatan Tugas Akhir	10
2. 1	Penelitian Terdahulu	22
3. 1	Operasionalisasi Variabel.....	35
3. 2	Skala Pengukuran.....	43
4. 1	karakteristik Responden erdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4. 4	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel	61
4. 5	Rekapitulasi Variabel Persepsi Keamanan	62
Tabel 4. 6	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Persepsi Keamanan Secara Keseluruhan.....	64
4. 7	Rekapitulasi Variabel Persepsi Kemudahan	67
4. 8	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Persepsi Kemudahan Secara Keseluruhan	69
4. 9	Rekapitulasi Variabel Minat Nasabah.....	71
4. 10	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Minat Nasabah Secara Keseluruhan	73
4. 11	Uji Validitas	77
4. 12	Uji Reabilitas.....	79
4. 13	Uji Statistik Deskriptif	80
4. 14	Uji Normalitas.....	81
4. 15	Uji Multikoleniaritas	83
4. 16	Hasil Metode Scatterplot.....	84
4. 17	Hasil Metode Glejser	85
4. 18	Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
4. 19	Uji F	88
4. 20	Uji t Persepsi Keamanan & Persepsi kemudahan	89
4. 21	Uji Koefisien Determinasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Hal
1.1	Penetrasi Produk KGB pada Nasabah ASN di bank bjb Kantor Cabang Sumedang (2025)	4
1.2	Data Realisasi Pengajuan Kredit Guna Bhakti (KGB) Tahun (2024-2025)	4
2. 1	Kerangka Pemikiran.....	28
3.1	Struktur Organisasi KC Sumedang	32
4. 1	karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Keterangan	Hal
1	Dokumentasi Foto	115
2	Kuisisioner Penelitian	116
3	Rekap Angket.....	122
4	Hasil Transformasi Methode of Succesive Interval	128
5	Hasil Uji Validitas	134
6	Hasil Uji Reliabilitas	142
7	Hasil Statistik Deskriptif	142
8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	143
9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	144
10	Hasil Uji Hipotesis	145
11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	145