

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.5.2 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	13
2.1.1.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	13
2.1.1.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	14
2.1.1.3 Model Pengukuran <i>Electronic Service Quality</i> (E-S-QUAL)	18
2.1.1.4 Fitur Layanan Digi <i>Customer Service Lite</i>	20
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	23
2.1.2.2 Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2.1.2.3 Dimensi Kepuasan Nasabah	24
2.1.2.4 Elemen Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.3 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kerangka Pemikiran	30

2.3 Hipotesis	34
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	36
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	38
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan	39
3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank BNI KCP Singapura	40
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.2.3.2 Populasi Sasaran	48
3.2.3.3 Penentuan Sampel.....	49
3.2.4 Model Penelitian	52
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	59
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	65
4.1.3 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel <i>E-Service Quality</i> Pada PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.....	77
4.1.4 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.....	87
4.2 Pembahasan	93
4.2.1 <i>E-Service Quality</i> pada Layanan Digi <i>Customer Service Lite</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.....	93
4.2.2 Kepuasan Nasabah Pengguna Digi <i>Customer Service Lite</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.....	96
4.2.3 <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan Digi <i>Customer Service Lite</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	103

5.1 Simpulan.....	103
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Jadwal Penelitian.....	11
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2	Skala Pengukuran.....	48
Tabel 4. 1	Uji Validitas	66
Tabel 4. 2	Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 3	Uji Statistik Deskriptif	69
Tabel 4. 4	Uji Normalitas.....	70
Tabel 4. 5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4. 6	Hasil Uji Glejser	73
Tabel 4. 7	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji T	74
Tabel 4. 8	Uji Hipotesis (Uji T)	75
Tabel 4. 9	Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4. 10	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator <i>E – Service Quality</i>	78
Tabel 4. 11	Rekapitulasi <i>E – Service Quality</i>	79
Tabel 4. 12	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel <i>E – Service Quality</i> Secara Keseluruhan	85
Tabel 4. 13	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	88
Tabel 4. 14	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	89
Tabel 4. 15	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan.....	92

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
	Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
	Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura	40
	Gambar 3. 2 Model Penelitian	54
	Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
	Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
	Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
	Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64