

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Perbankan Digital.....	9
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.3 Pengertian <i>Digital Customer Service (DigiCS)</i>	11

2.1.4	Tujuan Penerapan <i>Digital Customer Service</i> (DigiCS)	12
2.1.5	Konsep Pelayanan <i>Digital Customer Service</i> (DigiCS).....	13
2.1.6	Dimensi <i>Digital Customer Service</i> (DigiCS).....	14
2.1.7	Pelayanan	16
2.1.8	Pengertian Efektivitas Pelayanan.....	17
2.1.9	Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan	18
2.1.10	Dimensi Efektivitas Pelayanan	19
2.1.11	Hubungan antara DigiCS dan Efektivitas Pelayanan.....	21
2.1.12	Penelitian Terdahulu	22
2.2	Kerangka Pemikiran	25
2.3	Hipotesis	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		28
3.1	Objek Penelitian	28
3.1.1	Profil Instansi	28
3.1.2	Visi dan Misi Instansi	31
3.1.3	Statement Budaya Instansi	31
3.1.4	Logo dan Makna Instansi	32
3.1.5	Struktur Organisasi Instansi	34
3.2	Metode Penelitian.....	34
3.2.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data	39
3.2.3.2	Populasi Sasaran.....	40
3.2.3.3	Penentuan Sampel	41
3.2.4	Teknik Analisis Data.....	42
3.2.4.1	Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.2.4.2	Analisis Deskriptif Statistik.....	45
3.2.4.3	Uji Asumsi Klasik	45
3.2.4.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	46
3.2.4.5	Uji Hipotesis.....	47
3.2.4.6	Nilai Jenjang Interval	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	50
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi.....	53
4.1.2 Analisis Data	54
4.1.2.1 Uji Validitas	54
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	56
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Statistik.....	57
4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.1.2.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	63
4.1.2.6 Uji Hipotesis.....	64
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Penerapan <i>Digital Customer Service</i>	66
4.2.2 Tingkat Efektivitas Pelayanan Nasabah.....	68
4.2.3 Pengaruh Penerapan <i>Digital Customer Service</i> terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77
BIODATA PENULIS.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Matriks Jadwal Penelitian	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	37
Tabel 4.1 Uji Validitas	54
Tabel 4.4 Penilaian Indikator Penerapan <i>Digital Customer Service</i>	59
Tabel 4.5 Penilaian Indikator Efektivitas Pelayanan Nasabah	60
Tabel 4.6 Uji Normalitas	61
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	63
Tabel 4.9 Uji t.....	64
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Logo PT. Bank Negara Indonesia.....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BNI KCP Cikurubuk Tasikmalaya.....	34
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Di PT. Bank BNI KCP Cikurubuk	77
Lampiran 2 Dokumentasi	78
Lampiran 3 Pernyataan Kuesioner	79
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	81