

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian	9
1.5.2 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	11
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.3 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Brimo	15
2.1.4 Kepuasan Nasabah	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	29
BAB III OBJEK 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 BRI Kantor Unit Cisayong	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Jenis Penelitian	34
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.2.4 Model Penelitian	42
3.2.5 Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Distribusi Data Responden.....	51
4.1.2 Analisis Data	54
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	67
4.2 Pembahasan	77
4.2.1 Kualitas Layanan Aplikasi BRI Mo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor Unit Cisayong.....	77
4.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor Unit Cisayong	80
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi BRI Mo terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor Unit Cisayong.	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	90
BIODATA PENULIS.....	105

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian.....	10
2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
3.1	Operasionalisasi Variabel	35
4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan	51
4.2	Rekapitulasi Layanan Mobile Banking Brimo.....	52
4.3	Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kualitas Layanan Secara Keseluruhan	52
4.4	Klasifikasi Penilaian untuk setiap Indikator Kepuasan Nasabah.....	53
4.5	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	54
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
4.7	Hasil Uji Validitas	58
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	59
4.9	Total Data MSI	60
4.10	Hasil Uji Normalitas	63
4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	65
4.13	Hasil Uji Hipotesis	66
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	66