

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	15
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	17
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	17
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	19
2.1 Tinjauan Pustaka	19
2.1.1 Perbankan.....	19
2.1.2 Loyalitas Nasabah	25
2.1.2.1 Loyalitas Nasabah dalam Konteks Perbankan Digital	25
2.1.2.2 Dimensi Loyalitas Nasabah.....	26

2.1.2.3 Indikator Loyalitas Nasabah	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis Penelitian.....	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	38
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.2.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2.2 Operasional Variabel	41
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.4 Model Penelitian	50
3.2.5 Teknik Analisis Deskriptif.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.1.2 Analisis Data Penelitian	59
4.1.2.3 Uji Analisis Statistik Deskriptif	63
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	67
4.1.5 Uji Koefisien Determinasi	69
4.1.6 Uji Hipotesis	70
4.2 Pembahasan.....	73
4.2.1 Kualitas Sistem Layanan <i>DigiCS Lite</i> pada Mahasiswa Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi	73
4.2.2 Loyalitas Nasabah Mahasiswa Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi	76

4.2.3 Pengaruh Kualitas Sistem Layanan <i>DigiCS Lite</i> terhadap Loyalitas Nasabah	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91
BIODATA PENULIS.....	111

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian.....	18
2.1	Penelitian Terdahulu.....	29
3.1	Operasional Variabel	41
3.2	Skala Pengukuran.....	46
4. 1	Uji Validitas.....	59
4. 2	Uji Reabilitas.....	63
4. 3	Uji Statistik Deskriptif	64
4. 4	Uji Normalitas.....	66
4. 5	Uji Heteroskedastisitas.....	67
4. 6	Analisis Regresi Linear Sederhana	68
4. 7	Uji Koefisien Determinasi	69
4. 8	Uji t	71

DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
3.1	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. KCP UNSIL	39
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56

DAFTAR LAMPIRAN

No.Gambar	Keterangan	Halaman
1	Dokumentasi Pengisian Kuesioner kepada Mahasiswa	91
2	Kuesioner Penelitian	92
3	Data Mentah Variabel X	95
4	Data Mentah Variabel Y	96
5	Uji Validitas	97
6	Uji Reabilitas	98
7	Uji Statistik Deskriptif	99
8	Uji Normalitas	99
9	Uji Heteroskedastisitas.....	100
10	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	100
11	Uji Koefisien Determinasi.....	100
12	Uji Hipotesis (Uji T)	101
13	Hasil Deskripsi Data Penelitian Kualitas Layanan	101
14	Hasil Deskripsi Data Penelitian Loyalitas Nasabah.....	106