

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
MOTTO	iv
<i>ABSTRAK</i>.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Bank	13
2.1.1.1 Pengertian Bank	13
2.1.1.2 Fungsi Bank	14
2.1.2 Kualitas Layanan	14

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	14
2.1.2.2 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	15
2.1.2.3 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	17
2.1.3.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	17
2.1.3.2 Pengertian Aplikasi Digi by bjb.....	18
2.1.4 Kepuasan Nasabah	19
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	19
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Nasabah	20
2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	20
2.1.4.4 Elemen-Elemen Kepuasan Nasabah	21
2.2 Kerangka Pemikiran	27
2.3 Hipotesis	32
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian	33
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	33
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
3.1.3 Makna dan Logo Perusahaan	36
3.1.4 Struktur Organisasi	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.2.1 Jenis Penelitian	38
3.2.2 Operasional Variabel.....	39
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.2.3.2 Populasi Sasaran	47
3.2.3.3 Penentuan Sampel.....	48
3.2.4 Model Penelitian	49
3.2.5 Teknik Analisis Data	50
3.2.5.1 Uji Kualitas Data	50
3.2.5.2 Uji Statistik Deskriptif.....	52
3.2.5.3 Uji <i>Metode Successive Interval</i> (MSI).....	53
3.2.5.4 Uji Asumsi Klasik	53

3.2.5.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	54
3.2.5.6 Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	58
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.1.3 Distribusi Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking Digi</i>	60
4.1.1.4 Distribusi Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking Digi</i>	61
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	62
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	62
4.2 Pembahasan	74
4.2.1 Kualitas Layanan <i>Mobile Banking Digi</i> di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.....	74
4.2.2 Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.	87
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking Digi</i> terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Simpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	108
BIODATA PENULIS.....	128

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel	40
Tabel 3.2 Skala Likert	47
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	63
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.3 Uji Statistik Deskriptif	65
Tabel 4.4 Uji Normalitas	66
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.6 Uji Glejser	69
Tabel 4.7 Uji Regresi Linier Sederhana	70
Tabel 4.8 Uji T	71
Tabel 4.9 Uji Determinasi	73
Tabel 4.10 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan <i>Mobile Banking Digi</i>	76
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kualitas Layanan <i>Mobile Banking Digi</i>	76
Tabel 4.12 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan <i>Mobile Banking Digi</i> Secara Keseluruhan.....	86
Tabel 4.13 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	89
Tabel 4.14 Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	89
Tabel 4.15 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan.....	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	31
Gambar 3. 1 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk. 36	
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 3. 3 Model Penelitian	50
Gambar 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4. 2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4. 3 Distribusi Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking Digi</i>	60
Gambar 4. 4 Distribusi Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking Digi</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi Poto.....	108
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 3 Rekap Angket	114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	118
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	119
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	120
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	121
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	122
Lampiran 9 Hasil Uji Glejser	123
Lampiran 10 Hasil Uji T	124
Lampiran 11 Hasil Uji Determinasi	125
Lampiran 12 Hasil Deskripsi Data Penelitian Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Digi	126
Lampiran 13 Hasil Deskripsi Data Penelitian Kepuasan Nasabah	127