

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
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 Jadwal Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
2.1.2 Kualitas Layanan Elektronik.....	12
2.1.2.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	12
2.1.2.2 Karakteristik <i>E-Service Quality</i> pada Perbankan Digital.....	12
2.1.2.3 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	13
2.1.2.4 Pentingnya <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepercayaan Nasabah.....	16
2.1.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan	17
2.1.3.1 Pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan	17
2.1.3.2 Peran Kemudahan Penggunaan dalam Adopsi Layanan Digital.....	19
2.1.3.3 Elemen Persepsi Kemudahan Penggunaan	19
2.1.3.4 Dampak Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.	21

2.2	Kerangka Pemikiran	29
2.3	Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Objek Penelitian	32
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	32
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	34
3.1.3	Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Singaparna	35
3.2	Metode Penelitian.....	35
3.2.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.3.1	Jenis dan Sumber Data	43
3.2.3.2	Populasi Sasaran	44
3.2.3.3	Penentuan Sampel	45
3.2.4	Model Penelitian	48
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	49
1.	Uji Kualitas Data.....	49
2.	Uji Statistik Deskriptif	50
3.	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.	Analisis Regresi Linier Sederhana	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.1.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Keaktifan Nasabah.....	55
4.1.2	Analisis Data Penelitian	56
4.1.2.1	Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X)	56
4.1.3	Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y).....	63
4.1.2.1	Uji Kualitas Data.....	68
4.1.2.2	Statistik Deskriptif	71
4.1.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	72

4.1.2.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	77
4.1.2.5	Uji Hipotesis (Uji T)	78
4.1.2.6	Koefisien Determinasi.....	80
4.2	Pembahasan	81
4.2.2	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) Aplikasi BRImo	83
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		88
5.1	Simpulan.....	88
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		95
BIODATA		122

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu	22
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	44
Tabel 4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan Elektronik.....	57
Tabel 4.2	Rekapitulasi Indikator Kualitas Layanan Elektronik (X)	58
Tabel 4.3	Klasifikasi Penilaian Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	62
Tabel 4.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan	64
Tabel 4.5	Rekapitulasi Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y)	64
Tabel 4.6	Klasifikasi Penilaian Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Keseluruhan.....	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	76
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis	79
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	35
Gambar 3.2	Model Penelitian	48
Gambar 4.1	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Keaktifan Nasabah.....	55
Gambar 4.3	Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	75