

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH TUGAS AKHIR	iii
MOTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi penelitian	7

1.5.2 Jadwal penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Konsep Produk dan Fitur Produk.....	9
2.1.1.1 Pengertian Produk	9
2.1.1.2 Pengertian Fitur Produk	10
2.1.1.3 Mobile Banking dan <i>Livin' by Mandiri</i>	11
2.1.1.4 Dimensi Fitur Produk Mobile Banking	12
2.1.1.5 Indikator Fitur Produk.....	15
2.1.2 Kepuasan Nasabah	15
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	15
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah	17
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	19
2.1.3.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i>	19
2.1.3.2 Konstruk Utama TAM.....	20
2.1.3.3 Relevansi TAM dalam Penelitian.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	32
3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	34
3.1.2.1 Visi	34
3.1.2.2 Misi.....	34
3.2 Metode Penelitian	34
3.2.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	36
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	40
3.2.3.2 Populasi Sasaran.....	42
3.2.3.3 Penentuan Sampel	42
3.2.4 Model Penelitian	44
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.2.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	45
3.2.5.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.2.5.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
3.2.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	

Aplikasi	54
4.1.2 Analisis Data Penelitian	55
4.1.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.1.2.2 Uji Asumsi Klasik	58
4.1.2.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.1.2.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Fitur Produk (X)	63
4.1.2.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y) .	69
4.1.2.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	75
4.2 Pembahasan	79
4.2.1 Fitur Produk Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> Menurut Nasabah di Bank Mandiri KCP Bayongbong, Garut	79
4.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> di Bank Mandiri KCP Bayongbong, Garut	81
4.2.3 Pengaruh Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> di Bank Mandiri KCP Bayongbong, Garut	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Matriks Jadwal Penelitian	8
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	36
3.2	Bobot Penilaian Skala Likert	41
4.1	Hasil Uji Validitas.....	56
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	58
4.3	Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>).....	59
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.5	Hasil Uji Autokorelasi (<i>Durbin-Watson</i>)	61
4.6	Hasil Analisis Deskriptif.....	61
4.7	Klasifikasi Penilaian Indikator Fitur Produk (X).....	63
4.8	Rekapitulasi Skor Variabel Fitur Produk (X)	64
4.9	Klasifikasi Penilaian Fitur Produk (X) Secara Keseluruhan.....	68
4.10	Klasifikasi Penilaian Indikator Kepuasan Nasabah (Y)	69
4.11	Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	70
4.12	Klasifikasi Penilaian Fitur Produk (X) Secara Keseluruhan	74
4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	75
4.14	Hasil Uji t.....	76
4.15	Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian	30
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	94
2	Hasil Responden	97
3	Hasil Analisis Data	103