

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.5.2 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen.....	12
2.1.2 Konfirmasi Harapan (<i>Expectation-Confirmation Model/ECM</i>)	13
2.1.3 <i>Digital Banking</i> dan <i>Mobile banking</i>	14

2.1.4 <i>User experience</i>	16
2.1.5 Kepuasan Nasabah	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
2.3 Hipotesis.....	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	39
3.1 Objek Penelitian	39
3.2 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	39
3.2.1 Visi dan Misi Perusahaan	41
3.2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	42
3.3 Metode Penelitian.....	43
3.3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.3.2 Operasionalisasi Variabel	45
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.4 Model Penelitian	54
3.3.5 Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	61
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	69
4.1.3 Analisis Data Penelitian	78
4.2 Pembahasan.....	87
4.2.1 <i>User experience</i> dalam Menggunakan Brimo Di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk	87
4.2.2 Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Brimo Di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk	90
4.2.3 Pengaruh <i>User experience</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile banking</i> Brimo Di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	105
BIODATA PENULIS.....	123