

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	HAL
PERNYATAAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR	i
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu Pengetahuan	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Waktu Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Layanan Digital.....	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah	15
2.1.3 <i>Expectancy Confirmation Theory</i> (ECT)	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis.....	29
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	37
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	38

3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	40
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.2.4 Penentuan Sampel	45
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.6 Model Penelitian	49
3.2.7 Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Deskriptisi Data Penelitian.....	57
4.1.2 Analisis Data Penelitian	61
4.2 Pembahasan.....	85
4.2.1 Kualitas Layanan Digital di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka	85
4.2.2 Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.....	87
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	101
BIODATA PENULIS.....	113

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2	Likert	44
Tabel 3.3	Skala Likert	51
Tabel 3.4	Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata	52
Tabel 4. 1	Klasifikasi Penilaian Setiap Indikator Kualitas Layanan Digital.....	62
Tabel 4.2	Rekapitulasi Kualitas Layanan Digital.....	63
Tabel 4.3	Klasifikasi Penilaian Indikator Kualitas Layanan Digital.....	67
Tabel 4.4	Klasifikasi Penilaian Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	69
Tabel 4.5	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	69
Tabel 4.6	Klasifikasi Penilaian Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	73
Tabel 4.7	Uji Validitas	75
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif.....	78
Tabel 4.10	Uji Glejser	80
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	81
Tabel 4.12	Uji Hipotesis (Uji t).....	82
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi.....	84

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1	Struktur Bank BRI Unit Sukahaji Majalengka.....	38
Gambar 3.2	Model Penelitian	50
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BRIimo	60
Gambar 4.5	Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	79