

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISNALITAS TUGAS AKHIR	iiiv
<i>ABSTRACT</i>.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
1.5.1. Lokasi Penelitian	12
1.5.2. Waktu Penelitian.....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	 14
2.1. Tinjauan Pustaka	14

2.1.1. Layanan <i>Digital banking</i>	14
2.1.1.1. Karakteristik Layanan <i>Digital banking</i>	15
2.1.2. <i>Customer Experience</i>	18
2.1.2.1. Dimensi <i>Customer Experience</i>	20
2.1.2.2. Indikator Pengukuran <i>Customer Experience</i>	22
2.1.3. Kepuasan Nasabah.....	24
2.1.3.1. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.3.2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.4. Penelitian Terdahulu	28
2.2. Kerangka Pemikiran	34
2.3. Hipotesis Penelitian.....	40
 BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	39
3.1. Objek Penelitian	39
3.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan.....	39
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	40
3.2. Metode Penelitian.....	41
3.2.1. Jenis Penelitian	42
3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	43
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	46
3.2.4. Model Penelitian.....	52
3.2.5. Teknik Analisis Deskriptif	54
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Hasil Penelitian	61
4.1.1. Deskripsi Data Penelitian.....	61
4.1.2. Uji Kualitas Data	66
4.1.3. Nilai Jenjang Interval.....	69

4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	78
4.1.5. Uji Autokorelasi	81
4.1.6. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	83
4.1.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.1.8. Uji Hipotesis.....	86
4.2. Pembahasan	88
4.2.1. <i>Customer Experience</i> dalam Layanan <i>Digital banking</i> pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Universitas Siliwangi	88
4.2.2. Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan <i>Digital banking</i> pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Universitas Siliwangi	92
4.2.3. Pengaruh <i>Customer Experience</i> dalam Layanan <i>Digital banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1. Simpulan.....	102
5.2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109
BIODATA PENULIS	132

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1. 1	Jadwal Penelitian	13
2. 1	Penelitian Terdahulu	28
3. 1	Operasionalisasi Variabel	43
3. 2	Kategori Interval	56
4. 2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4. 3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	65
4. 4	Uji Validitas	66
4. 5	Uji Reliabilitas	69
4. 6	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator <i>Customer Experience</i>	71
4. 7	Rekapitulasi <i>Customer Experience</i> Error! Bookmark not defined.	
4. 8	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah.	75
4. 9	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	76
4. 10	Uji Normalitas.....	79
4. 11	Uji Heteroskedastisitas	81
4. 12	Uji Autokorelasi	82
4. 13	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	83
4. 14	Uji Koefisien Determinasi	85
4. 15	Uji T	86

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
2. 1	Kerangka Pemikiran.....	39
3. 1	Model Penelitian	54

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Foto dokumentasi pengisian kuesioner bersama nasabah BNI	109
2	Kuesioner Penelitian	110
3	QR Code Form Penelitian	112
4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	112
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	112
6	Data Mentah Kuesioner.....	113
7	Hasil MSI Untuk Variabel <i>Customer experience</i> (X)	118
8	Hasil MSI untuk Variabel Kepuasan Nasabah.....	120
9	Uji Validitas	122
10	Uji Reliabilitas	123
11	Uji Normalitas.....	123
12	Uji Heteroskedastisitas	123
13	Uji Autokorelasi	124
14	Uji Regresi Linear Sederhana	124
15	Uji Koefisien Determinasi.....	124
16	Uji Hipotesis (Uji T)	124
17	Hasil Deskripsi Data Penelitian	125