

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengalaman Pengguna.....	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah	17
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34

3.1.1	Profil Perusahaan.....	34
3.1.2	Visi dan Misi	37
3.1.3	Statement Budaya Perusahaan	37
3.1.4	Logo dan Makna.....	39
3.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	40
3.2	Metode Penelitian.....	41
3.2.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	43
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	47
3.2.4	Model Penelitian	54
3.2.5	Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1	Hasil Penelitian	68
4.1.1	Deskripsi Penelitian.....	68
4.1.2	Analisis Data	72
4.1.3	Pengujian Instrumen.....	87
4.1.4	Analisis Deskriptif.....	91
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	92
4.1.6	Analisis Regresi Linear Sederhana	96
4.1.7	Uji Hipotesis.....	97
4.2	Pembahasan.....	100
4.2.1.	Pengalaman Pengguna Aplikasi DIGI BJB di PT. BJB KCP Ciawi Tasikmalaya.....	100
4.2.2.	Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. BJB KCP Ciawi Tasikmalaya.....	104
4.2.3.	Pengaruh Pengalaman Pengguna Aplikasi DIGI BJB terhadap Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. BJB KCP Ciawi Tasikmalaya.....	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		112
5.1	Simpulan.....	112
5.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....		115
LAMPIRAN.....		118
BIODATA PENULIS.....		137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Jadwal Penelitian	8
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.2 Klasifikasi Penilaian Skor Variabel.....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Anda Pengguna Aplikasi DIGI BJB.....	71
Tabel 4.2 Klasifikasi Penilaian Variabel <i>User Experience</i>	73
Tabel 4.3 Klasifikasi Persentase Penilaian Responden.....	74
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>) Aplikasi DIGI BJB	74
Tabel 4.5 Klasifikasi Penilaian Variabel Kepuasan Nasabah.....	80
Tabel 4.6 Klasifikasi Persentase Penilaian Responden.....	81
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah	82
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X.....	88
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Y	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif	91
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	93
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	96
Tabel 4.13 Hasil Uji t	98
Tabel 4.14 Hasil Uji R^2	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Logo Bank BJB	39
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Ciawi Tasikmalaya	40
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot Uji Normalitas.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Foto.....	118
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner.....	119
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden dan Hasil MSI.....	121