

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ...	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Bank	7
2.1.2 Layanan Digital	11
2.1.2.3 Dimensi E-SERVQUAL	12
2.1.3 Nasabah	13
2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.4 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah.....	15
2.2 Kerangka Pemikiran	16
2.3 Hipotesis.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.1.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia	20
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	21
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	22
3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	24
3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)	26
3.1.6 Job Description PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	26

3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Jenis Penelitian	28
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.2.4 Model Penelitian.....	30
3.2.5 Pengambilan Sampel	31
3.2.6 Operasional Variabel	33
3.2.7 Skala Pengukuran (Skala Ordinal) dan Interpretasi Nilai	36
3.2.8 Teknik Analisa Data	37
3.2.9 Pengujian Instrument.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	42
4.1.2 Analisis Data Penelitian	50
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	50
4.1.2.2 Uji Statistik Deskriptif	52
4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.1.2.4 Uji Hipotesis.....	56
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Kualitas Layanan Digital Brimo di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi ...	59
4.2.2 Kepuasan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi	61
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Digital Brimo.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68