

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Lokasi dan Jadwal 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 Kualitas Layanan Digital (<i>E-Service Quality</i>)	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan Digital (<i>E-Service Quality</i>) ...	12
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Layanan Digital (<i>E-Service Quality</i>).....	15
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	19
2.1.2.2 Elemen Kepuasan Nasabah	20

2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesis.....	34
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	37
3.1.1.1 Sejarah Perusahaan	37
3.1.1.2 Profil Perusahaan	38
3.1.2 Deskripsi Produk Aplikasi DIGI Bank BJB	42
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	42
3.1.4 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Manonjaya	43
3.1.5 <i>Job Description</i> Bank BJB KCP Manonjaya.....	43
3.2 Metode Penelitian.....	52
3.2.1 Jenis Penelitian	53
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	54
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	67
3.2.3.2 Populasi Sasaran	69
3.2.3.3 Penentuan Sampel	71
3.2.4 Model Penelitian	75
3.2.5 Teknik Analisis Data	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
4.1 Hasil Penelitian	84
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	84
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pekerjaan.....	86
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	87
4.1.2.1 Uji Kualitas Data.....	87
4.1.2.2 Uji Statistik Deskriptif	91
4.1.2.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	92
4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik	93

4.1.2.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	96
4.1.2.6 Uji Hipotesis	97
4.1.3 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan Digital.....	100
4.1.4 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kepuasan Nasabah... ..	114
4.2 Pembahasan	126
4.2.1 Kualitas Layanan Digital Aplikasi DIGI Bank BJB di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya	126
4.2.2 Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya	130
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Digital (<i>E-Service Quality</i>) Aplikasi DIGI Bank BJB terhadap Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.....	133
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	137
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA.....	140
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian.....	10
2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
3.1	Profil Perusahaan	38
3.2	Operasionalisasi Variabel	54
3.3	Skala Pengukuran.....	69
3.4	Klasifikasi Sampel Responden.....	74
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pekerjaan	86
4.4	Hasil Uji Validitas	87
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	90
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	91
4.7	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	94
4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
4.9	Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	96
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
4.11	Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	98
4.12	Hasil Uji F	99
4.13	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan Digital.....	101
4.14	Rekapitulasi Kualitas Layanan Digital.....	102
4.15	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kualitas Layanan Digital Secara Keseluruhan.....	113
4.16	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	116
4.17	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	116
4.18	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan.....	125

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
3.1	Struktur Organisasi bank bjb KCP Manonjaya	43
3.2	Model Penelitian	76

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	143
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	144
Lampiran 3	Rekap Angket	151
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	154
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	156
Lampiran 6	Hasil Uji Statistik Deskriptif	157
Lampiran 7	Hasil Transformasi Data Kuesioner (Ordinal ke Interval) dengan <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	158
Lampiran 8	Hasil Uji Normalitas	160
Lampiran 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	161
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	162
Lampiran 11	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	163
Lampiran 12	Hasil Uji F	164
Lampiran 13	Data Pendukung Fenomena <i>Maintenance</i> Aplikasi DIGI	165