

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	14
1.5.1 Lokasi Penelitian	14
1.5.2 Waktu Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	16
2.1.1.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.1.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	18
2.1.2 Kepuasan Nasabah	24
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2.1.2.2 Elemen Kepuasan Nasabah	25
2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
2.3 Hipotesis.....	37

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	41
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unsil.....	42
3.1.4 <i>Job Description</i> PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unsil	43
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.2.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	50
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	59
3.2.3.2 Populasi Sasaran	61
3.2.3.3 Penentuan Sampel.....	62
3.2.4 Model penelitian.....	65
3.2.5 Teknik Analisis Data	66
1. Uji Kualitas Data.....	66
2. Uji Statistik Deskriptif	67
3. Uji Asumsi Klasik	68
4. Uji Hipotesis	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Hasil Penelitian	70
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	70
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	71
4.1.2 Analisis Data Penelitian	72
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	72
1 Uji Validitas.....	72
2 Uji Reliabilitas	74
4.1.2.2 Uji Statistik Deskriptif.....	75
4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	76

1 Uji Normalitas.....	76
2 Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.1.2.4 Uji Hipotesis	78
1 Uji Koefisien Determinasi	78
2 Uji T	79
4.2 Pembahasan	80
4.2.1 Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi <i>Wondr by</i> BNI di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	80
4.2.2 Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	98
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi <i>Wondr by</i> BNI terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Simpulan.....	111
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	118