

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian.....	18
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	19
A. Teori Pendukung.....	19
1. Kepuasan Pengguna.....	19
2. <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	21
3. Aplikasi BSI Mobile	25
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	30
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Pengembangan Instrumen	38

1. Definisi Konseptual Variabel	38
2. Definisi Operasional Variabel	38
3. Instrumen Penelitian	39
F. Uji Instrumen Penelitian	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	44
G. Teknik Analisis Data	45
1. Analisis Deskriptif	45
2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	47
3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	49
4. <i>Gap Analysis</i>	50
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Analisis Deskriptif Data	52
1. Profil Responden	52
2. Uji Instrumen Penelitian	56
B. Analisis Hasil Data	58
1. Analisis Deskriptif	58
2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	69
3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	71
4. <i>Gap Analysis</i>	74
BAB 5 PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Implikasi	78
1. Implikasi Teoretis	78
2. Implikasi Praktis	79
C. Keterbatasan Penelitian	81
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024.....	4
Gambar 1. 3 Statistik Unduhan Aplikasi BSI Mobile	5
Gambar 1. 4 Rating Aplikasi BSI Mobile	7
Gambar 1. 5 Keluhan Pengguna Ketidaksesuaian Informasi	9
Gambar 1. 6 Keluhan Pengguna Ketidaklengkapan Informasi	10
Gambar 1. 7 Keluhan Pengguna Ketidakmudahan Memahami Informasi	10
Gambar 1. 8 Keluhan Pengguna Ketidakakuratan Sistem	11
Gambar 1. 9 Keluhan Pengguna Ketidakakuratan Transaksi	11
Gambar 1. 10 Keluhan Pengguna Ketidakakuratan Informasi Data	12
Gambar 1. 11 Keluhan Pengguna Tampilan tidak Estetia	12
Gambar 1. 12 Keluhan Pengguna Tampilan tidak Jelas	13
Gambar 1. 13 Keluhan Pengguna Ketidakjelasan Sistem	13
Gambar 1. 14 Keluhan Pengguna Ketidakmudahan Akses	14
Gambar 1. 15 Keluhan Pengguna Ketidakmudahan Sistem	14
Gambar 1. 16 Keluhan Pengguna Ketidakefektivitasan	14
Gambar 1. 17 Keluhan Pengguna Ketidaktepatan Waktu	15
Gambar 1. 18 Keluhan Pengguna Ketidakcepatan Fitur	16
Gambar 1. 19 Keluhan Pengguna Ketidakcepatan Transaksi	16
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rating Aplikasi Mobile Banking	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	40
Tabel 3. 2 Skala Likert-type	42
Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria	46
Tabel 3. 4 Tingkat Kepuasan Pengguna CSI	49
Tabel 3. 5 Importance Performance Analysis	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
Tabel 4. 5 Uji Validitas	56
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Dimensi Content Berdasarkan Tingkat Kepuasan	58
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Dimensi Accuracy Berdasarkan Tingkat Kepuasan	59
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Dimensi Format Berdasarkan Tingkat Kepuasan	60
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Dimensi Ease of Use Berdasarkan Tingkat Kepuasan	61
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Dimensi Timeliness Berdasarkan Tingkat Kepuasan	62
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Dimensi Content Berdasarkan Tingkat Kepentingan	63
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Dimensi Accuracy Berdasarkan Tingkat Kepentingan	64
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Dimensi Format Berdasarkan Tingkat Kepentingan	66
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Dimensi Ease of Use Berdasarkan Tingkat Kepentingan	67

Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Dimensi Timeliness Berdasarkan Tingkat	
Kepentingan	68
Tabel 4. 17 Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)	69
Tabel 4. 18 Gap Analysis	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2. Hasil Data Tabulasi.....	100
Lampiran 3. Uji Instrumen Penelitian.....	108
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	117

