

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	IV
MOTTO.....	V
ABSTRAKSI.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	XI
BAB 1 PENDAHULUAN.....	XII
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.1 Tinjauan Teoritik.....	12

1.5.1.1 Definisi Uang.....	12
1.5.1.2 Fungsi Uang.....	13
1.5.1.3 Instrumen Pembayaran.....	14
1.5.1.4 Uang Elektronik.....	15
1.5.1.5 Manfaat E-money.....	16
1.5.1.6 Kekurangan E-money.....	17
1.5.1.7 Jenis E-money.....	17
1.5.1.8 Pemasaran Jasa.....	18
1.5.1.9 Bauran Pemasaran Jasa.....	20
1.5.10 Dimensi Kualitas Jasa.....	32
1.5.1.11 Kepuasan Pelanggan.....	34
1.5.1.12 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	35
1.5.2 Tinjauan Empirik.....	38
1.6 Kerangka Pemikiran.....	44
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	46
1.7.1 Definisi Konsep.....	46
1.7.2 Definisi Operasional.....	49
1.8 metode Penelitian.....	52
1.8.1 Tipe Penelitian.....	52

1.8.2 Ruang Lingkup penelitian.....	52
1.8.3 Lokasi Penelitian.....	52
1.8.4 Sumber Data.....	53
1.8.5 Populasi dan Sampel.....	53
1.8.6 Teknik Sampling.....	54
1.8.7 Teknik Pengukuran Data.....	55
1.8.8 Uji Instrumen.....	55
1.9 Teknik Analisis Data.....	57
1.9.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif.....	57
1.9.2 Analisis Statistik Inferensial.....	58
1. Cochran Q Test.....	58
2. Analisis Faktor.....	60
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	68
2.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia.....	68
2.2 Lokasi BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta.....	69
2.3 Visi dan Misi Bank Bri.....	69
2.4 Produk BRI BRIZZI.....	70
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	72
3.1 Karakteristik Responden Nasabah Pengguna Kartu E-Money Bri Brizzi pada	

Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta.....	73
3.2 Uji Cochran Q Test.....	78
3.3 Uji Instrumen Penelitian.....	87
3.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	89
3.5 Analisis Faktor.....	151
a Variabel yang akan dianalisis.....	151
b. Analisis Matriks Korelasi.....	155
1. Analisis Barletts Test Sphericity KMO.....	155
2. Analisis Komunalitas.....	156
c. Penentuan Jumlah Faktor.....	163
d. Rotasi Faktor.....	165
e. Interpretasi Faktor.....	167
f. Uji Ketepatan Model.....	172
g. Penamaan Faktor.....	173
h. Pembahasan.....	176
BAB IV PENUTUP.....	182
4.1 Kesimpulan.....	182
4.2 Saran.....	183

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepemilikan Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2017.....	1
GAMBAR 1.2. Custom brizzi versi game mobile legends.....	6
Gambar 1.3 TAGLINE BRI.....	7
Gambar 1.4. Produk BRI Brizzi.....	9
Gambar 1.5 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	34
Gambar 1.6. Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 2.1 Produk E-Money Bri BRIZZI.....	70
Gambar 2.2. Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Jl. Cik Ditiro Yogyakarta.....	71
Gambar 3.1 Jenis Kelamin Nasabah Pengguna Kartu E-Money Bri pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta.....	73
Gambar 3.2 Usia Nasabah Pengguna Kartu E-Money Bri pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta.....	74
Gambar 3.3 Pendidikan Nasabah Pengguna Kartu E-Money Bri pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta.....	75
Gambar 3.4 Pengeluaran Perbulan Nasabah Pengguna Kartu E-Money Bri pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengguna kartu BRI Brizzi 2015-2017.....	3
Tabel 1.2. Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 1.3 Kriteria alpha cronbach.....	57
Tabel 1.4 Ukuran Ketepatan Kaiser-Mayer-Olkin.....	65
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Cochran Q Test.....	82
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	87
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian.....	90
Tabel 3.4 Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta Memiliki Penataan Ruangan yang Nyaman.....	91
Tabel 3.5 Penampilan Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta Rapi.....	92
Tabel 3.6 Peralatan Kartu E-Money BRI Brizzi Seperti Layanan Pembayaran dan Cara Isi Ulang/Top Up BRIZZI Sudah Canggih dan Modern.....	93
Tabel 3.7 Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta Mampu Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	95
Tabel 3.8 Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta Memiliki Kecermatan dalam Melayani.....	96
Tabel 3.9 Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Mampu Menggunakan	

Alat Bantu seperti Komputer Dalam Proses Pelayanan.....	98
Tabel 3.10 Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro	
Yogyakarta Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat.....	99
Tabel 3.11 Keluhan Nasabah Pengguna Kartu E-Money Bri Brizzi Direspon	
Baik Oleh Karyawan.....	100
Tabel 3.12 Nasabah BRI Mendapat Jaminan Tidak Dikenai Biaya	
Dalam Kepemilikan Kartu E-Money Brizzi.....	101
Tabel 3.13 Nasabah BRI Brizzi Mendapat Jaminan Tidak Dikenai Biaya	
Saat Melakukan Isi Ulang/Top Up.....	103
Tabel 3.14 Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro	
Yogyakarta Selalu Mendahulukan Kepentingan Nasabah Pengguna Kartu E-Money	
BRI Brizzi.....	104
Tabel 3.15 Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro	
Yogyakarta Melayani dengan Sikap Sopan Santun.....	105
Tabel 3.16 Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta	
Melayani dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan).....	107
Tabel 3.17 Kartu E-Money BRI Brizzi Memiliki Keamanan Secara Fisik.....	108
Tabel 3.18 Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Selalu Menjaga	
Kerahasiaan Data Pengguna Kartu E-Money BRI Brizzi.....	109

Tabel 3.19 Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Selalu Terbuka Dalam Memberikan Informasi.....	111
Tabel 3.20 Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Selalu Menerima Saran dan Keluhan dari Nasabah Pengguna Kartu E-Money BRI Brizzi.....	112
Tabel 3.21 Transaksi Pembayaran Menggunakan E- Money Brizzi Lebih Cepat (Transaksi < 1 detik).....	113
Tabel 3.32 Kartu E-Money BRI Brizzi Memiliki Desain Tambahan dengan Berbagai Varian Warna.....	115
Tabel 3.23 Kartu E-Money BRI Brizzi Memiliki Kehandalan Sebagai Pembayaran Transportasi Umum, misalnya seperti Bayar Tol, Trans Jakarta, Batik Solo, Trans Pekanbaru, MRT, dan lain-lain.....	116
Tabel 3.24 Harga yang Dikenakan Untuk Kepemilikan Kartu Brizzi Sesuai dengan Kualitas yang Didapatkan.....	118
Tabel 3.25 Kartu E-Money Brizzi Awet dan Tahan Lama.....	119
Tabel 3.27 Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta Mampu Menyediakan Pelayanan yang Terpercaya Pada Nasabah Pengguna Kartu Brizzi.....	122
Tabel 3.28 Karyawan Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta Memiliki Kesanggupan Untuk Membantu dan Menyediakan Pelayanan	

Secara Cepat.....	123
Tabel 3.29 Karyawan Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta Memiliki	
Kesanggupan Untuk Membantu dan Menyediakan Pelayanan	
Secara Tepat.....	124
Tabel 3.30 Karyawan Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta Tanggap	
Terhadap Keinginan Nasabah Pengguna Kartu Brizzi.....	
	126
Tabel 3.31 Karyawan Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta Memiliki Sikap	
Tegas Seperti Sikap Mendahulukan Kepentingan Nasabah/Pemohon,	
Melayani dengan Sikap Ramah serta Melayani dengan Tidak Diskriminatif.....	
	127
Tabel 3.32 Karyawan Bank BRI Cabang Cikditiro Yogyakarta Memiliki	
Sikap Penuh Perhatian dalam Melayani Nasabah Pengguna Kartu Brizzi.....	
	129
Tabel 3.33 Apakah Nasabah Bank Bri Bangga Menggunakan E-Money Brizzi.....	
	130
Tabel 3.34 Apakah Nasabah Bank BRI Percaya Diri Ketika Menggunakan	
Produk Kartu Brizzi.....	
	131
Tabel 3.35 Harga Produk E- Money Brizzi Cukup Terjangkau.....	
	133
Tabel 3.36 Harga yang Kenakan Produk E- Money Brizzi Sesuai dengan	
Kualitas yang Didapatkan.....	
	134
Tabel 3.37 Harga Produk E- Money Brizzi Bersaing dengan Produk Sejenis.....	
	136
Tabel 3.38 Harga Produk E- Money Brizzi Sesuai dengan Manfaat	

yang Didapatkan.....	137
Tabel 3.39 Nasabah Bank BRI Merasa Mudah Menggunakan E-Money Brizz.....	138
Tabel 3.40 Nasabah Bank BRI Merasa Nyaman Menggunakan E-Money Brizzi.....	139
Tabel 3.41 Nasabah Bank BRI Merasa Efisien Menggunakan E-Money Brizzi.....	140
Tabel 3.42 Kartu E-Money Brizzi Aman Untuk Digunakan.....	142
Tabel 3.43 Layanan E-Money Brizzi Dapat Dipercaya.....	143
Tabel 3.44 E-Money Brizzi Memberikan Jasa Pelayanan Sesuai yang Dijanjikan.....	144
Tabel 3.45 Informasi yang Disediakan E-Money Brizzi Dapat Dipercaya.....	145
Tabel 3.46 Saya Menggunakan E-money Brizzi Karena Kebutuhan.....	146
Tabel 3.47 Saya Menggunakan E-money Brizzi Karena Kemauan Pribadi.....	148
Tabel 3.48 Rekapitulasi Rata – Rata Faktor Tingkat Kepuasan Nasabah.....	149
Tabel 3.49 HASIL Uji KMO and Bartlett's Test.....	155
Tabel 3.50 Komunalitas.....	156
Tabel 3.51 Penentuan Jumlah Faktor.....	164
Tabel 3.52 Rotasi Faktor.....	165
Tabel 3.54 Uji Ketepatan Model.....	173