

## DAFTAR ISI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN <i>CUSTOMER SATISFACTION INDEX</i> (CSI) DAN <i>POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUES</i> (PGCV).....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Tahapan Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2.....	8
2.1 <i>Sistem Informasi</i> .....	8
2.2 Mobile Banking .....	8
2.3 BRImo.....	9
2.4 Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ).....	10
2.5 Kepuasan Pengguna .....	11
2.6 Identifikasi Atribut Penelitian .....	11
2.7 Customer Satisfaction Index (CSI).....	12
2.8 <i>Potential Gain In Customer Values (PGCV)</i> .....	14
2.9 Populasi dan Sampel .....	15
2.10 Metode Pengumpulan data.....	15
2.11 Uji Validitas.....	16
2.12 Uji Reliabilitas .....	17
2.13 State Of The Art.....	17
BAB 3.....	26
3.1. Identifikasi Masalah.....	27
3.2. Studi literatur .....	27
3.3. Tujuan Penelitian .....	27
3.4. Batasan masalah.....	27
3.5. Penentuan Objek dan Subjek Penelitian.....	27
3.6. Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
3.7. Identifikasi atribut penelitian .....	28
3.8. Penyusunan Kuesioner .....	29
3.9. Penyebaran Kuesioner.....	31
3.10. Pembahasan Hasil Kuesioner.....	31

3.10.1	Pengujian Validitas Data .....	31
3.10.2	Pengujian Reliabilitas .....	31
3.11.	Perhitungan CSI.....	32
3.12.	Analisis PGCV.....	33
3.13.	Analisis dan Pembahasan.....	34
<b>BAB 4</b>	.....	<b>35</b>
4.1.	Deskripsi Penelitian.....	35
4.1.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	35
4.1.2.	Karakteristik Responden .....	35
4.2.	Uji Validitas.....	39
4.3.	Uji Reliabilitas .....	42
4.4.	Analisis Gap .....	42
4.2.1.	Analisis Gap.....	43
4.2.2.	Analisis Tingkat Kualitas Layanan .....	49
4.3.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	50
4.4.	Analisis Potential Gain in Customer Value (PGCV) .....	53
4.4.1	Atribut yang perlu membutuhkan perhatian khusus untuk evaluasi .....	55
4.4.2	Atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi fungsinya .....	57
4.4.3	Atribut yang perlu dipertahankan fungsinya.....	59
<b>BAB 5</b>	.....	<b>61</b>
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>63</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....		<b>66</b>